



DOÑA ERUNDINA

Salvador Rangel Abud

DOÑA ERUNDINA

El Oráculo del Mercado de Sonora

Salvador Rangel Abud

SINOPSIS

En el Pasillo de los Milagros del Mercado de Sonora, Ciudad de México, detrás de una cortina de terciopelo morado comprada en La Merced y decorada con estrellas doradas de cartulina, opera desde hace veintidós años el Consultorio de Doña Erundina Archundia de Venegas. Sesenta y dos años, cabello teñido de un negro que la naturaleza nunca produjo, tres colmillos de oro en la dentadura superior, mandil de cuadritos con bolsillos donde guarda los naipes y el celular con pantalla rota. Un letrero plastificado que dice CONSULTAS \$150 · AMARRES \$500 · DESCRUZAMIENTOS PREVIA CITA. Y una reputación de clarividencia que descansa sobre el mismo principio que hizo funcionar al Oráculo de Delfos durante casi mil años: la ambigüedad calculada y la necesidad humana de que alguien, cualquiera, le diga que todo va a estar bien. Doña Erundina es la historia paralela del oráculo más famoso de la antigüedad y del consultorio espiritual más honestamente deshonesto del mercado popular mexicano. Es la historia de Chucho el asistente que estudia administración en el CONALEP y que ha aprendido a clasificar clientes por nivel de urgencia y capacidad de pago en dos minutos de conversación. De la señora Petra que lleva treinta años vendiendo veladoras y cuyo conocimiento enciclopédico del vecindario fluye hacia el consultorio por canales que Doña Erundina llama que me contó el universo. De Rigoberto el hijo contador que ha calculado que el margen de utilidad del trabajo de limpia completa es del sesenta y ocho por ciento antes de impuestos que no se pagan. De don Emigdio Paredes Cienfuegos que lleva tres años consultando sobre su pensión, su próstata y el vecino Abundio que le echó el mal de ojo a su Tsuru modelo 2001. Y del político sin nombre que llegó en camioneta blindada a preguntar si iba a ganar la elección, perdió con margen histórico, y tres meses después Chucho lo vio entrar solo por la cortina de terciopelo morado. Una novela irónica, cínica y entrañablemente despiadada sobre por qué la credulidad no distingue nivel socioeconómico, por qué veinticinco siglos de progreso racional no han cancelado la necesidad de que alguien lea las cartas, y por qué el lector que se ríe de Doña Erundina va a revisar su horóscopo esta noche antes de dormir.

ADVERTENCIA DE CONTENIDO

Esta novela contiene ironía de alta densidad, un análisis económico del negocio espiritual narrado sin misericordia, una guerra fría entre dos videntes del mismo pasillo que llegó a producir reseñas de Google de notable calidad literaria, y la demostración sistemática de que el Oráculo de Delfos y el Pasillo de los Milagros son el mismo negocio con diferente código

postal. No contiene magia real, aunque contiene algo que produce efectos indistinguibles de la magia real para quien los experimenta, que es exactamente el problema.

SOBRE EL AUTOR

Salvador Rangel Abud es médico cirujano, especialista en salud pública, maestro en administración de hospitales y doctorando en ciencias, además de escritor aficionado.

DETALLES DE PUBLICACIÓN

Título: Doña Erundina

Subtítulo: El Oráculo del Mercado de Sonora

Autor: Salvador Rangel Abud

Género: Novela satírica / Comedia negra / Ensayo narrativo

Extensión: ~35,000 palabras aproximadamente

Estructura: Prólogo + 11 capítulos + Epílogo

Ambientación: Mercado de Sonora, Ciudad de México

Idioma: Español

Año de publicación: 2026

Plataforma: Internet Archive — Acceso abierto

Contacto: wrangel.1352@gmail.com

NOTA DEL AUTOR Esta novela nació de una pregunta que llevo años haciéndome: ¿por qué el mismo ser humano que rechaza el pensamiento mágico en abstracto lo practica en concreto con una consistencia que ningún sistema de creencias declarado podría igualar? La respuesta que encontré no me absuelve. Tampoco absuelve a Doña Erundina. Pero explica por qué los dos seguimos aquí, ella detrás de su cortina de terciopelo morado y yo escribiendo sobre ella, atendiendo la misma necesidad desde lados distintos del mismo mostrador.

LICENCIA

Esta obra se publica bajo la licencia Creative Commons:

Salvador Rangel Abud © Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

Usted es libre de compartir y distribuir esta obra en cualquier medio o formato, siempre que se otorgue crédito apropiado al autor, no se utilice con fines comerciales y no se generen obras derivadas sin autorización expresa. Más información: creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0

PALABRAS CLAVE

Mercado de Sonora · tarot · oráculo · Delfos · videntes · charlatanes · fe · credulidad · México · comedia negra · sátira · novela en español · escepticismo · pensamiento mágico · psicología popular

TEMAS PRINCIPALES

La novela no trata sobre la superstición sino sobre la necesidad que la produce — la necesidad más antigua y más persistente de la especie de que alguien organice el caos en un relato comprensible. A lo largo de sus once capítulos, Doña Erundina explora la ambigüedad calculada como tecnología de comunicación que ha funcionado igual de bien en el monte Parnaso y en el Pasillo B del Mercado de Sonora, la estructura sacerdotal invisible que sostiene cualquier sistema profético sin aparecer en ningún cartel, la economía política de la fe como modelo de negocio con márgenes envidiables y clientela inelástica, la pregunta imposible de si Doña Erundina realmente cree y la respuesta más honesta disponible, y el escepticismo selectivo como la forma más extendida y menos examinada de credulidad en el mundo contemporáneo.

CITAS DESTACADAS

"El Oráculo de Delfos tardó dos siglos en construir su reputación. Doña Erundina tardó tres semanas y un letrero plastificado." "Las cartas no dicen quién. La señora decide quién. Y la señora siempre tiene razón porque la señora es quien conoce su vida." "El universo usa los instrumentos que tiene disponibles. En Damasco usó un rayo de luz. En mi cocina de la Guerrero usó una olla de barro con frijoles bayos." "El des cruzamiento, que curiosamente siempre requiere varias sesiones porque las cruces son complejas y el universo no se reacomoda en una sola tarde." "Siempre hay un siguiente. Eso sí lo puede predecir con certeza absoluta."

COMPARACIONES LITERARIAS

Los lectores familiarizados con las siguientes obras encontrarán en Doña Erundina un territorio narrativo cercano, con el anclaje mexicano y la irreverencia que le son propios. Umberto Eco (El nombre de la rosa, El péndulo de Foucault): la inteligencia aplicada a desmontar sistemas de creencia sin perder el afecto por quienes los habitan, con la honestidad de quien sabe que el desmontaje no cancela la necesidad que los produce. Carlos Monsiváis (Amor perdido, Escenas de pudor y liviandad): la crónica del México popular con el bisturí del humor y la ternura del que conoce lo que critica desde adentro y no desde arriba. Terry Pratchett (El color de la magia, Mort): la sátira de las instituciones humanas más sagradas con la generosidad de quien las destruye riéndose pero sin odiarlas.

PREGUNTAS PARA DISCUSIÓN

Doña Erundina dice que las cartas son un espejo del presente del cliente, no una predicción del futuro, y que usa el tiempo verbal futuro porque genera más agencia que el presente. ¿Es eso una mentira, una técnica terapéutica o las dos cosas al mismo tiempo? Don Emigdio lleva tres años atribuyendo los problemas de su Tsuru al vecino Abundio. ¿En qué medida es diferente su razonamiento del de cualquier persona que atribuye sus problemas a factores externos identificables? Chucho concluye que la diferencia entre un psicólogo y un estafador son las habilidades iguales y el título diferente. ¿Está de acuerdo? ¿Dónde está exactamente la línea? El epílogo afirma que el lector que se ríe de Doña Erundina va a revisar su horóscopo antes de dormir. ¿Tiene razón el narrador? ¿Y si tiene razón, qué dice eso sobre la efectividad del escepticismo racional como práctica cotidiana? Rigoberto calcula que el margen de utilidad del trabajo de limpia completa es del sesenta y ocho por ciento. ¿Ese dato hace a Doña Erundina más o menos respetable que una farmacéutica con márgenes similares en medicamentos cuya eficacia tampoco puede garantizarse completamente?

CÓMO CITAR ESTA OBRA

APA: Rangel Abud, S. (2026). Doña Erundina: El Oráculo del Mercado de Sonora. Internet Archive. <https://archive.org>

MLA: Rangel Abud, Salvador. Doña Erundina: El Oráculo del Mercado de Sonora. Internet Archive, 2026.

Chicago: Rangel Abud, Salvador. Doña Erundina: El Oráculo del Mercado de Sonora. Internet Archive, 2026.

OTRAS OBRAS

Salvador Rangel Abud es autor de más de doscientas dos novelas publicadas. Su obra abarca el thriller científico, la novela de neurodiversidad, la comedia negra, la ciencia ficción, la sátira política, la crónica costumbrista, la fábula ética, la comedia eclesiástica, el drama psicológico histórico, el thriller médico de denuncia, la comedia romántica, el thriller psicológico clínico, la novela bucólico-costumbrista, el thriller de intriga familiar, la ficción onírica, la ciencia ficción de base científica y — como demuestra esta entrega— la sátira espiritual con vocación filosófica y colmillos de oro. Todas sus obras de acceso abierto se encuentran disponibles en Internet Archive bajo licencia CC BY-NC-ND 4.0. Para solicitudes de reseña, colaboración editorial o derechos de traducción, contactar directamente al autor por correo electrónico.

MENSAJE FINAL

México tiene Mercados de Sonora. Tiene pasillos de los milagros. Tiene Doña Erundinas que llevan veintidós años escuchando lo que nadie más escucha, a personas que ningún otro sistema atiende de la misma manera, con instrumentos que la ciencia no reconoce y con resultados que la ciencia no puede medir pero que los clientes sí pueden sentir. Lo que no tiene — o lo que ha decidido no examinar — es la honestidad de preguntarse qué necesidad están atendiendo esos sistemas que los sistemas oficiales no atienden, y qué dice esa pregunta sobre los sistemas oficiales. Mientras esa pregunta quede sin respuesta, la lista de espera del Pasillo de los Milagros va a seguir llegando a ocho personas en los días buenos.

ÍNDICE

Prólogo:	El ombligo del mundo
Capítulo 1:	Los orígenes del don
Capítulo 2:	El adyton de Doña Erundina
Capítulo 3:	El protocolo sagrado
Capítulo 4:	La ambigüedad como arte
Capítulo 5:	La estructura sacerdotal
Capítulo 6:	Los clientes ilustres
Capítulo 7:	El negocio de la fe
Capítulo 8:	Las guerras del oráculo
Capítulo 9:	¿Doña Erundina realmente cree?
Capítulo 10:	El comienzo de la decadencia
Capítulo 11:	El último oráculo
Epílogo:	Por qué funciona

DOÑA ERUNDINA

El Oráculo del Mercado de Sonora

Salvador Rangel Abud

PRÓLOGO

El ombligo del mundo

Está en el pasillo B, junto a los puestos de flores

El Oráculo de Delfos tardó dos siglos en construir su reputación. Doña Erundina Archundia de Venegas tardó tres semanas y un letrero plastificado.

El letrero decía, en letras de imprenta trazadas con marcador negro sobre cartulina amarilla plastificada en la papelería de la esquina por cincuenta pesos, lo siguiente: CONSULTAS \$150 · AMARRES \$500 · DESCRUZAMIENTOS PREVIA CITA. Debajo, en letras más pequeñas y con una ortografía que el universo habría corregido de haber tenido tiempo: SE TRABAJA CON TODA FÉ Y DISCRECIÓN. La fe llevaba acento. La discreción era relativa. Las consultas costaban ciento cincuenta pesos en 2002 y cuestan setecientos en la actualidad, lo que representa una tasa de inflación espiritual superior a la del Banco de México en prácticamente todos los años del período, aunque el Banco de México no lo registre en sus índices porque no ha incorporado todavía el componente místico a su canasta básica, omisión que el narrador considera un error metodológico de consecuencias incalculables.

Han pasado veintidós años.

El letrero sigue siendo el mismo, aunque ahora tiene un código QR en la esquina inferior derecha que Chucho el asistente pegó con diurex sin pedirle permiso a nadie y que lleva a una página de Facebook que tiene cuatrocientos setenta y dos seguidores, tres reseñas de cinco estrellas, una de una estrella que dice esto es un fraude mi marido no volvió y que Chucho intentó reportar a la plataforma sin éxito, y una foto de Doña Erundina con filtro de Instagram que la hace ver veinte años más joven y que ella misma escogió después de revisar cuarenta y siete opciones, descartando todas las que hacían que sus colmillos de oro parecieran demasiado prominentes porque, según su propio criterio estético, el oro debe verse pero no gritar.

—¿Por qué tardaste tanto en elegir la foto? —le preguntó Rigoberto el hijo, que había llegado con la propuesta del perfil digital y que llevaba cuarenta minutos esperando mientras su madre revisaba filtros con la concentración que otros dedican a las decisiones importantes.

—Porque la imagen es todo —dijo Doña Erundina, sin apartar los ojos de la pequeña pantalla—. Si la imagen falla, todo falla. Eso lo sabían los griegos.

Rigoberto no preguntó cómo sabían los griegos lo de Instagram. Llevaba suficientes años siendo hijo de Doña Erundina como para saber que ciertas preguntas no tienen respuesta útil.

El Oráculo de Delfos estaba situado en las laderas del monte Parnaso, en una región montañosa de Grecia central que los antiguos consideraban sagrada desde mucho antes de que Apolo llegara a reclamarla como suya. El lugar tenía una fisura en la roca por donde emanaban gases que producían estados alterados de conciencia en la sacerdotisa que se sentaba encima, y esa combinación de geografía sagrada, humo ritual, expectativa colectiva y probable intoxicación por etileno creó durante casi mil años la ilusión más duradera y más rentable de la historia del Mediterráneo antiguo.

El Pasillo de los Milagros del Mercado de Sonora no tiene fisuras geológicas.

Tiene el tubo de escape del microbús de la ruta 100 que pasa cada veinte minutos por la puerta de la calle, y que en días de calor y viento en contra produce en el corredor de los consultorios una concentración de monóxido de carbono que el narrador no afirma que sea exactamente equivalente al etileno de Delfos pero que tampoco descarta como factor en la disposición de algunos clientes a creer lo que escuchan.

Tiene también el humo del copal que la señora Petra quema en su puesto de veladoras desde las nueve de la mañana con una regularidad que los vecinos del pasillo han dejado de mencionar porque llevan años acostumbrados y los nuevos aprenden rápido. Y tiene el olor de las flores del puesto de junto, que son flores de plástico porque las naturales duran poco y el mercado es caliente, pero que Doña Erundina ha incorporado a su descripción del entorno con la nota de que las flores, aunque sean de plástico, representan la energía de la vida y eso el universo lo recibe igual.

—¿El universo recibe flores de plástico? —preguntó una vez una clienta nueva, con la suspicacia razonable de quien ha llegado por primera vez y todavía no ha calibrado qué preguntas son bienvenidas.

—El universo recibe la intención —respondió Doña Erundina, con la paciencia de quien ha respondido variantes de esa pregunta durante veintidós años—. Las flores son el símbolo de la intención. El símbolo puede ser de plástico. La intención no.

La clienta guardó silencio, lo que Doña Erundina registró mentalmente como aceptación provisional, que era el estado más honesto en que podía encontrarse una clienta nueva en la primera visita y el punto de partida de una relación que, con el trabajo adecuado, podía volverse duradera y mutuamente satisfactoria.

Los griegos llamaron a Delfos el ombligo del mundo. Lo llamaron así porque según su cosmología era el punto central del universo, el lugar donde los dioses y los hombres podían comunicarse con menos interferencia que en cualquier otro sitio de la tierra.

Para establecer ese centro, la leyenda dice que Zeus soltó dos águilas desde los extremos opuestos del mundo y las dos se encontraron en Delfos, lo que convenció a todos de que ese era el lugar elegido, aunque el narrador se permite observar que Zeus podría haber soltado las águilas desde cualquier par de puntos simétricos y las aves habrían convergido en algún lugar que automáticamente se habría convertido en el centro del mundo, que es exactamente la lógica circular que sostiene a la mayoría de los lugares sagrados de la historia.

Para establecer el ombligo del Pasillo B del Mercado de Sonora no hizo falta ningún águila.

Bastó con que Doña Erundina llegara una mañana de marzo de 2002 con un cajón de madera prestado, dos velas de siete días compradas en el puesto de la señora Petra, un mazo de naipes de la baraja española con el dos de copas extraviado que ella reemplazó con un recorte de cartón dibujado a mano, y la convicción tranquila de quien ha calculado que en ese mercado, en ese pasillo, a esa hora, había suficiente dolor humano sin atender como para sostener un negocio durante el tiempo que hiciera falta.

La señora Petra, que llevaba entonces doce años en el mercado y que ha desarrollado con el tiempo la capacidad de evaluar la viabilidad de un negocio nuevo con la misma rapidez con que evalúa si un cliente va a comprar o solo a mirar, la vio instalarse ese primer día con una mezcla de curiosidad y escepticismo profesional.

—¿Y usted qué hace? —le preguntó, asomándose desde su puesto de veladoras con el tono de quien pregunta pero ya sabe la respuesta aproximada.

—Consultas espirituales —dijo Doña Erundina, acomodando las velas sobre el cajón con la precisión de quien sabe que la primera impresión es la que importa.

—Aquí ya hay tres —dijo la señora Petra, señalando con la barbilla hacia el pasillo—. La del tarot, la de los caracoles y el señor ese de los limpias que lleva desde el noventa y cuatro.

—Cuatro —dijo Doña Erundina, sin inmutarse—. Ahora hay cuatro.

La señora Petra la miró durante un momento con la atención de quien evalúa algo que todavía no sabe cómo clasificar.

—¿Cobra caro? —preguntó.

—Cobro lo que el trabajo vale —dijo Doña Erundina.

—¿Y cuánto vale el trabajo?

—Depende del trabajo —dijo Doña Erundina—. Y del cliente. Y del día. Y de cómo esté la energía.

La señora Petra asintió lentamente, con la expresión de quien acaba de recibir una respuesta que no aclara nada pero que de alguna manera resulta satisfactoria.

—Va a funcionar —dijo finalmente, y regresó a sus veladoras.

Doña Erundina Archundia de Venegas tiene sesenta y dos años, aunque en el mercado circulan versiones distintas de esa cifra que van desde los cincuenta y ocho que ella misma sugiere cuando la ocasión lo permite hasta los setenta y uno que le atribuye la Maestra Epifania Cornelio del Moral, su vecina de enfrente, con quien mantiene una relación que el diccionario llamaría cordial y que el mercado llama guerra fría con mucho tupé.

Tiene el cabello teñido de un negro que la naturaleza nunca produjo en ningún ser humano mayor de treinta años y que la señora Petra, que la conoce desde que llegó, recuerda haber visto cambiar de tono cuatro veces en veintidós años, siempre oscureciéndose, siempre con esa profundidad de pigmento artificial que solo producen ciertos tintes de caja, como si Doña Erundina estuviera en un proceso espiritual de convergencia hacia el color más oscuro del universo o como si simplemente le gustara ese tinte que viene en la caja plateada y cuesta setenta pesos en la farmacia del mercado, que es la interpretación más sencilla y probablemente la más correcta aunque el narrador reconoce que la primera suena mejor.

Tiene tres colmillos de oro en la dentadura superior, no dos ni cuatro sino exactamente tres, lo cual produce al sonreír un efecto que sus clientes interpretan según su propia psicología como signo de poder, de sabiduría acumulada o de que en algún momento le faltaron recursos para completar el trabajo dental, interpretación esta última que Doña Erundina desmiente con una dignidad que no admite discusión. Los colmillos tienen historia: el primero lo puso el dentista Galindo en 1998 cuando la pieza natural se fracturó durante una consulta particularmente difícil en la que, según el relato de Doña Erundina, los espíritus estaban especialmente activos. El

segundo llegó en 2005 como resultado de otro accidente dental que ella tampoco relaciona con las palomitas de maíz que consume en cantidades que su dentista le ha pedido que reduzca.

El tercero es el más reciente y el más deliberado: lo eligió ella misma en 2019 cuando el diente correspondiente todavía podría haberse salvado con un tratamiento de conducto, pero Doña Erundina decidió que tres colmillos de oro comunicaban una autoridad que ningún diente natural podía igualar, decisión que el dentista Galindo registró en su expediente con la nota imagen personal y que Rigoberto registró en su mente como otro ejemplo de que su madre toma sus decisiones financieras con criterios que la contabilidad convencional no alcanza a cubrir.

Lleva mandil de cuadritos azules y blancos con dos bolsillos frontales donde guarda, en el izquierdo, los naipes de la baraja española que usa para las lecturas básicas, y en el derecho, el celular con pantalla rota desde septiembre del año pasado que Rigoberto le prometió cambiar en octubre y que en la actualidad se encuentra en el mes que el lector prefiera calcular.

En el mandil hay también, cosida a la altura del pecho con hilo negro por la propia Doña Erundina en un momento de devoción práctica, una imagen del Niño Fidencio del tamaño de una moneda de diez pesos que su abuela Consuelo le dio antes de morirle con la instrucción de no quitársela nunca, instrucción que Doña Erundina ha cumplido con una fidelidad que contrasta con su relación más flexible con otras instrucciones recibidas a lo largo de su vida, incluyendo las del médico respecto al sodio, las del dentista Galindo respecto a las palomitas y las del contador respecto a conservar las facturas.

Tiene una reputación de clarividencia que en veintidós años ha crecido por acumulación, por el boca en boca específico de los mercados populares donde las noticias viajan con la velocidad de los chismes porque en ese entorno son la misma cosa, y por la misma razón fundamental que creció la del Oráculo de Delfos durante casi mil años: no porque prediga el futuro con precisión matemática, sino porque organiza la incertidumbre humana dentro de un relato comprensible.

Porque cuando una persona llega al Pasillo de los Milagros con el corazón roto o la cuenta bancaria vacía o la sospecha de que su marido tiene a otra o el miedo de que el negocio no va a funcionar o simplemente con esa angustia difusa y sin nombre específico que los seres humanos producen con una regularidad que ningún sistema de salud ha logrado atender del todo, lo que necesita no es exactamente una predicción.

Lo que necesita es que alguien la mire a los ojos.

Que tome sus manos entre las suyas con la calidez de quien ha tocado miles de manos y ha aprendido que cada par de manos cuenta una historia antes de que la boca diga una sola palabra. Que consulte algo que parezca más sabio que el pensamiento ordinario, aunque ese algo sea un mazo de naipes con el dos de copas reemplazado por un recorte de cartón.

Y que le diga, con la convicción tranquila de quien lo ha dicho suficientes veces como para que ya no le cueste decirlo, que el caos que la rodea tiene un orden, que ese orden puede conocerse, y que las cosas, de alguna manera que ninguna de las dos puede demostrar pero que las dos necesitan creer, van a estar bien.

Eso es lo que ofrecía Delfos durante novecientos años.

Eso es lo que ofrece el Pasillo B del Mercado de Sonora, junto a los puestos de flores de plástico, todos los días de nueve de la mañana a seis de la tarde, previa cita para des cruzamientos, en efectivo porque la terminal de tarjetas tiene mala señal y además el universo no acepta comisiones bancarias.

Y en los días buenos, que son más de los que el escepticismo del lector permitiría esperar, la lista de espera llega a ocho personas.

—¿Siguiente? —dice Doña Erundina, asomando la cabeza por la cortina de terciopelo morado que separa la sala de espera del consultorio sagrado.

El siguiente entra.

Como entraron durante casi mil años en Delfos los reyes y los generales y los comerciantes y las ciudades enteras que necesitaban que alguien les dijera que el caos del mundo tenía un orden accesible.

Como seguirán entrando mañana y el martes y el jueves cuando Chucho abra la cortina a las nueve en punto y la lista de espera comience a formarse junto a la señora Petra y sus veladoras y las flores de plástico que representan la intención aunque no huelan a nada.

Porque la necesidad que los trae aquí no ha cambiado en veinticinco siglos.

No va a cambiar en los próximos veintidós años.

Ni en los que vengan después.

Mientras haya seres humanos que miren el futuro y no sepan qué hay ahí y necesiten que alguien, cualquiera, con cualquier letrero plastificado y cualquier colmillo de oro, les diga que sí sabe.

CAPÍTULO 1

Los orígenes del don

Cómo una escaldada con agua hirviendo se convierte en revelación mística

Todo gran oráculo necesita un mito fundacional.

Apolo mató a la serpiente Pitón con cien flechas de plata y sobre el cadáver del monstruo construyó su templo y su oráculo, estableciendo con ese gesto fundacional la relación entre la violencia sagrada, el poder divino y la revelación profética que sostendría a Delfos durante casi mil años. Es un mito elegante, con proporciones épicas y una iconografía que los escultores griegos explotaron durante siglos.

Doña Erundina Archundia de Venegas tuvo su propio momento de iluminación a los treinta y cuatro años, cuando una olla de frijoles en ebullición le cayó encima durante un descuido doméstico en la cocina de su apartamento en la colonia Guerrero.

Las quemaduras del brazo derecho, que el médico del centro de salud clasificó como quemaduras de segundo grado en una extensión de aproximadamente doce por ocho centímetros y que trató con sulfadiazina de plata y vendaje estéril con indicación de regresar en cuarenta y ocho horas, producían al cicatrizar una forma irregular que Doña Erundina, en el relato que comenzó a circular entre sus conocidas aproximadamente tres semanas después del accidente, describió como la imagen inequívoca del Cristo Negro de Juquila.

O de la Virgen de Guadalupe.

O del Niño Fidencio.

El objeto de la aparición fue variando con el tiempo y con la audiencia, con la flexibilidad narrativa de quien entiende que el símbolo sagrado más efectivo es el que más resuena con quien lo escucha, principio que los sacerdotes de Delfos aplicaron durante siglos sin que nadie lo llamara relativismo pero que funcionaba exactamente así. Lo que no variaba, en ninguna versión del relato, era la certeza de que la marca en el brazo era una señal.

Una comunicación directa de lo sagrado dirigida específicamente a Erundina Archundia de Venegas, de treinta y cuatro años, empleada de mostrador en una mercería de la colonia Doctores, divorciada, con dos hijos, y hasta ese momento sin ninguna credencial mística que la distinguiera de los dieciocho millones de habitantes de la ciudad que tampoco las tenían.

—¿Y cómo supo que era una señal y no una quemadura? —le preguntó años después una periodista de una revista de espectáculos que llegó al Pasillo de los Milagros buscando material para una nota sobre charlatanes del mercado y que salió tres horas después con una entrevista de cuatro páginas y la convicción renovada de que su jefe no la entendía.

—Porque lo sentí —dijo Doña Erundina, con la serenidad de quien ha respondido esa pregunta suficientes veces como para haberla perfeccionado—. Hay cosas que se saben con el cuerpo antes de que la mente las procese. El dolor de la quemadura fue intenso, sí. Pero debajo del dolor había algo más. Una vibración. Como si el universo estuviera ajustando una frecuencia que llevaba años desafinada.

—¿Y la olla de frijoles?

—El universo usa los instrumentos que tiene disponibles —dijo Doña Erundina—. En Damasco usó un rayo de luz. En el camino a Roma usó una visión. En mi cocina de la Guerrero usó una olla de barro con frijoles bayos. El instrumento es lo de menos.

La periodista anotó eso textualmente porque era exactamente el tipo de frase que en su oficio se llama una cita y que en el Pasillo de los Milagros se llama simplemente una respuesta a la pregunta incorrecta.

El mito fundacional, sin embargo, no empezó con la olla de frijoles. Empezó mucho antes, en Juchitán de Zaragoza, Oaxaca, en la casa de adobe de la abuela Consuelo Venegas, conocida en el barrio como la que sabe cosas.

La abuela Consuelo era una mujer de setenta y tantos años que el tiempo había ido concentrando en una figura pequeña y densa, como si los años redujeran el volumen pero aumentaran la gravedad específica del cuerpo. Tenía los ojos del color del café sin azúcar, que es un color que no necesita describirse porque quien lo ha visto sabe que describe algo al mismo tiempo ordinario y difícil de sostener mucho tiempo. Vivía en el cuarto del fondo de una casa que olía a copal, a chile seco y a la humedad específica de las casas que llevan décadas absorbiendo la vida de sus habitantes sin soltarla del todo, ese olor que no es suciedad sino acumulación, que es distinto aunque el resultado olfativo sea similar.

Ejercía su oficio sin cartel y sin tarifa fija.

La gente llegaba, le contaba su situación con el nivel de detalle que cada uno consideraba apropiado, y la abuela Consuelo escuchaba con una atención que sus clientes interpretaban como concentración mística y que en realidad era la atención de alguien que lleva décadas escuchando los mismos problemas con variaciones superficiales y que ha aprendido que la información más útil no está en lo que el cliente dice sino en lo que dice mientras dice otra cosa.

—Abuela —le preguntó Erundina una tarde, cuando tenía quizás doce años y había sido enviada a llevarle un guisado envuelto en una servilleta—, ¿de verdad usted sabe lo que va a pasar?

La abuela Consuelo la miró durante un momento con esos ojos de café sin azúcar.

—Sé lo que ya pasó —dijo—. Y lo que ya pasó siempre da pistas de lo que va a pasar. La gente cree que el futuro es un misterio. El futuro es la consecuencia del presente, y el presente es la consecuencia del pasado. Si sabes leer el pasado, el futuro se empieza a ver solito.

—¿Y el naípe? —preguntó Erundina, señalando la baraja española sobre la mesa.

—El naípe ayuda al cliente a ordenar sus pensamientos —dijo la abuela Consuelo—. No a mí. A mí ya me dijeron todo lo que necesitaba saber en los primeros cinco minutos. El naípe es para que el cliente sienta que hay un proceso. Que no le estás adivinando nada, sino que estás leyendo algo que está ahí para ser leído. Le da respeto a la consulta.

Erundina guardó eso en la memoria con la minuciosidad de los niños que están aprendiendo algo sin saber todavía que lo están aprendiendo, que es la mejor manera de aprender cualquier cosa porque elimina la resistencia

que produce la conciencia del aprendizaje. Durante los años siguientes observó a la abuela Consuelo con la atención del aprendiz informal, que es el más eficaz de todos los aprendices porque nadie le pone horarios ni exámenes y aprende exactamente lo que le resulta útil y descarta lo que no.

Aprendió que la abuela Consuelo nunca hacía preguntas directas. Hacía afirmaciones que tenían la forma de preguntas o preguntas que tenían la forma de afirmaciones, de manera que si acertaba el cliente lo confirmaba y si no acertaba el cliente lo corregía y en cualquiera de los dos casos la abuela terminaba sabiendo más de lo que sabía al principio.

Aprendió que la abuela recordaba todo. No con la memoria de quien estudia para un examen, sino con la memoria de quien ha entendido que la información sobre las personas que se tiene almacenada es el recurso más valioso del oficio. Recordaba los nombres de los hijos, las fechas de los pleitos, las deudas pendientes y los rencores de hacía veinte años, y usaba esa información con la precisión de un cirujano que sabe exactamente dónde cortar para producir el efecto correcto.

Y aprendió, sobre todo, que la ambigüedad no es una falla del sistema sino su característica más útil.

—¿Por qué nunca dice las cosas directas? —le preguntó Erundina, ya adolescente, después de escuchar a la abuela decirle a una señora que venía a preguntar por su marido que las cartas mostraban una figura que caminaba entre dos caminos.

—Porque si digo las cosas directas y me equivoco, pierdo la credibilidad —dijo la abuela Consuelo—. Si digo las cosas de manera que el cliente las interprete, el cliente siempre tiene razón y yo también. ¿Entiendes?

—Creo que sí —dijo Erundina.

—No creas. Entiende —dijo la abuela—. Hay una diferencia.

La abuela Consuelo murió cuando Erundina tenía diecinueve años, dejándole la imagen del Niño Fidencio, el mazo de naipes con instrucciones de reemplazar el dos de copas cuando se perdiera porque siempre se pierde, y un conocimiento práctico de la conducta humana que ninguna universidad habría podido entregar en cuatro años de carrera porque ninguna universidad tiene el programa correcto para eso.

Lo que siguió fue el período que Doña Erundina describe en sus entrevistas como mis años de búsqueda, que en el lenguaje de la hagiografía mística corresponde al desierto de Jesús o a los años de errancia de Buda, y que en el lenguaje de la realidad correspondió a trabajar de empleada en distintos comercios del centro de la ciudad, casarse con el señor Venegas que salió ser exactamente el tipo de persona que la abuela Consuelo habría identificado en cinco minutos pero que Erundina tardó cuatro años en ver porque cuando es uno mismo el que está adentro la perspectiva cambia, tener dos hijos, divorciarse, y en algún momento entre el divorcio y la olla

de frijoles tomar un curso de lectura del tarot con una señora de Narvarte que lo daba los sábados por la mañana por trescientos pesos el módulo y que fue la primera inversión formal de Erundina en su educación mística.

La señora de Narvarte, que se llamaba Rebeca Goldstein y que había aprendido el tarot en un viaje a Argentina en los años ochenta, era una mujer pragmática que enseñaba los arcanos mayores con la misma actitud con que se enseña cualquier sistema de clasificación: sin misterio innecesario, con énfasis en la aplicación práctica y con la advertencia constante de que el tarot no predice el futuro sino que organiza el presente en categorías que permiten pensar más claramente.

—¿Y los clientes no se desilusionan si les dice que no predice el futuro? —preguntó Erundina, en alguna sesión de las primeras semanas.

—Los clientes no vienen a escuchar lo que es —dijo Rebeca Goldstein, con la franqueza de alguien que ha tenido esa conversación antes—. Vienen a escuchar lo que necesitan que sea. Si les explicara exactamente qué es el tarot, no volverían. Así que uno explica lo que hace, que es ayudar a organizar los pensamientos, pero lo hace con un lenguaje que suene a otra cosa.

—¿A qué suena?

—A lo que ellos ya creen —dijo Rebeca Goldstein—. Siempre hay que hablar el idioma del cliente. Si el cliente cree en los ángeles, hablas de ángeles. Si cree en los chakras, hablas de chakras. Si cree en el destino, hablas de destino. El contenido es el mismo. La envoltura cambia.

Erundina guardó eso junto a lo que le había enseñado la abuela Consuelo y empezó a ver que las dos lecciones no solo eran compatibles sino que se completaban: la abuela le había enseñado la técnica de la observación y la memoria. Rebeca Goldstein le estaba enseñando la técnica de la adaptación del lenguaje. Juntas formaban algo que todavía no tenía nombre pero que comenzaba a tener forma.

El período de formación con la curandera de Coyoacán fue el último tramo del aprendizaje formal y el más caro en términos relativos. La curandera, una mujer de unos cincuenta años que atendía en un local de la calle Xicoténcatl con paredes cubiertas de imágenes religiosas de al menos seis tradiciones distintas y que cobraba sus servicios en efectivo con la explicación de que las energías de las tarjetas de crédito interfieren con el trabajo espiritual, le cobró a Erundina doscientos pesos por enseñarle a leer las cartas de la baraja española con el método que ella llamaba lectura profunda y que consistía esencialmente en lo mismo que le había enseñado la abuela Consuelo pero con más vocabulario técnico y una velocidad deliberadamente menor.

—¿Por qué hay que ir despacio? —preguntó Erundina, que tendía a la eficiencia y que en sus primeras lecturas de práctica terminaba en cuatro minutos lo que la curandera indicaba que debería tomar veinte.

—Porque el cliente necesita tiempo para asustarse —dijo la curandera, con una honestidad que Erundina no esperaba—. Si lees rápido, el cliente procesa la información antes de que le dé miedo. Y si no le da miedo, no pide el trabajo completo. El trabajo completo es donde está el negocio.

—¿Y si le da demasiado miedo?

—Entonces tampoco —dijo la curandera—. Si le da demasiado miedo se va sin pagar. Hay que encontrar el punto medio. Suficiente preocupación para que quiera la solución, no tanta como para que huya.

Eso también lo guardó.

La olla de frijoles llegó seis meses después de terminar el curso con la curandera de Coyoacán, en un martes ordinario de un mes que Erundina no recuerda con certeza pero que en sus versiones más elaboradas del relato describe como el mes en que el cielo estaba haciendo algo que ella no sabía interpretar todavía. El accidente fue el accidente: distracción, olla caliente, brazo interpuesto, quemadura. El médico del centro de salud hizo lo que correspondía.

La cicatriz llegó tres semanas después con la forma irregular que las cicatrices de quemadura tienen, que es ninguna forma en particular pero que la mente humana, entrenada por milenios de pareidolia para encontrar figuras en las manchas y en las nubes y en las grietas de la pared, convierte con facilidad en lo que más necesita ver.

Lo que Erundina necesitaba ver era una señal.

Y lo que vio fue una señal.

Que eso sea la misma cosa vista desde ángulos distintos o dos cosas completamente diferentes es exactamente la pregunta que esta novela no va a responder, porque es la misma pregunta que el Oráculo de Delfos no respondió durante novecientos años y que resultó ser precisamente la razón de su durabilidad.

Tres semanas después de la quemadura, Erundina llegó al Mercado de Sonora con el cajón prestado, las dos velas, el mazo de naipes con el dos de copas extraviado y el recorte de cartón dibujado a mano que lo reemplazaba, exactamente como le había indicado la abuela Consuelo.

—¿Y cuánto cobra? —le preguntó la primera clienta de su vida, una mujer de unos cuarenta y cinco años que se había detenido frente al cajón con la actitud de quien no tenía intención de detenerse pero que algo la había detenido de todas formas.

Erundina pensó en los ciento cincuenta pesos que había decidido cobrar, que era más de lo que cobraba la curandera de Coyoacán por las consultas básicas pero menos de lo que cobraba la señora del tarot que operaba al fondo del pasillo desde hacía ocho años.

—Ciento cincuenta —dijo.

—¿Y qué incluye?

—La lectura completa —dijo Erundina—. Las cartas, la lectura del campo energético y la orientación para los próximos treinta días.

La mujer la miró durante un momento.

—¿Y si lo que me diga no sirve?

—Entonces vuelve en treinta días y lo revisamos —dijo Erundina, con la seguridad de quien acaba de inventar una política de garantía en tiempo real y que suena razonable aunque no haya pensado en ella hasta ese momento.

La mujer abrió su bolsa, sacó los ciento cincuenta pesos, y se sentó frente al cajón.

Doña Erundina había comenzado.

Apolo tardó dos siglos.

Ella tardó treinta y cuatro años, una olla de barro, una cicatriz ambigua, dos cursos, una abuela con naipes de sebo y la convicción práctica de quien ha entendido que el don no cae del cielo sino que se construye con paciencia, memoria, vocabulario adecuado y la disposición constante de estar presente cuando alguien necesita que alguien lo esté.

Que eso sea lo mismo que la inspiración divina o algo completamente distinto es, como ya se dijo, la pregunta que esta novela tampoco va a responder.

Aunque Doña Erundina sí la respondería, si se le preguntara.

—Es lo mismo —diría, acomodándose el mandil de cuadritos—. Solo que con diferente nombre.

CAPÍTULO 2

El adyton de Doña Erundina

La cortina de terciopelo morado como portal a lo desconocido

En Delfos, el adyton era la cámara más sagrada del templo de Apolo.

Solo la Pitia podía entrar. Solo los sacerdotes autorizados podían acercarse. El espacio estaba concebido para producir en quien lo habitaba y en quien se acercaba a él una sensación de límite: hasta aquí llega el mundo ordinario, más allá comienza algo que las reglas habituales no gobiernan. Los arquitectos del templo délfico construyeron ese límite con mármol pentélico, con columnas de orden dórico, con proporciones calculadas para que la escala humana se sintiera exactamente tan pequeña como necesitaba sentirse para que la comunicación con lo divino pareciera posible.

Doña Erundina construyó su límite con tres metros y medio de terciopelo morado comprado en La Merced a ochenta pesos el metro.

La cortina cuelga de un tubo de aluminio atornillado al techo por Rigoberto el hijo en una tarde de sábado que él mismo describe como la tarde en que

dejé de dudar de que esto iba en serio. El morado fue elegido por razones que Doña Erundina explica con consistencia y que el narrador transcribe sin comentario: el morado es el color de la transformación espiritual, el color que vibra en la frecuencia de la clarividencia, el color que en la tradición cristiana se asocia con la penitencia y en la tradición esotérica con el séptimo chakra, la corona, el punto de contacto entre la conciencia individual y la conciencia universal. También era el más barato disponible en esa tonalidad en el puesto donde lo compró, pero ese detalle no forma parte de la explicación oficial.

Las estrellas doradas de cartulina que decoran la cortina las pegó Yolanda la hija mayor una tarde de diciembre del primer año, cuando llegó a visitar a su madre y encontró la cortina lisa y propuso mejorarla con el material que tenía disponible de un proyecto escolar de su hijo menor. Doña Erundina aceptó con la pragmática benevolencia de quien entiende que la apariencia del espacio sagrado se construye con lo que hay, principio que el Vaticano tardó siglos en entender y que ella aplicó desde el principio.

El letrero manuscrito que dice ZONA SAGRADA NO SE PERMITEN NIÑOS NI ANIMALES NI ESCÉPTICOS fue obra de Chucho el asistente, que lo hizo sin pedirle autorización a nadie y que cuando Doña Erundina lo descubrió ya estaba pegado con cinta canela en el centro de la cortina a la altura de los ojos de un adulto de estatura media.

—¿Por qué escépticos? —le preguntó Doña Erundina a Chucho.

—Porque los niños y los animales desconcentran —dijo Chucho—, y los escépticos también. Pero diferente.

—¿Diferente cómo?

—Los niños y los animales desconcentran porque se mueven —dijo Chucho, con la lógica de quien ha pensado esto más de lo que la pregunta sugería—. Los escépticos desconcentran porque se quedan quietos pero con una energía que contamina el espacio. Los clientes que vienen con alguien escéptico salen peor que cuando entraron porque la persona escéptica les siembra la duda durante la consulta y esa duda deshace el trabajo antes de que empiece.

Doña Erundina lo pensó durante un momento.

—Déjalo —dijo finalmente.

El letrero lleva cuatro años en la cortina. Nadie lo ha retirado. Y el narrador registra, sin afirmar nada sobre causalidad, que desde que apareció el letrero la tasa de clientes que vuelven a una segunda consulta aumentó en un porcentaje que Rigoberto calculó en su cuaderno de contabilidad y que prefirió no compartir con su madre porque la habría animado a cobrar más.

Del otro lado de la cortina de terciopelo morado está el adyton de Doña Erundina, que mide dos metros por metro y medio en sus dimensiones máximas y que en los veintidós años de operación ha sido reorganizado tantas veces que la distribución actual representa una síntesis de todos los

intentos anteriores, una destilación por prueba y error de qué disposición del espacio produce la atmósfera correcta para el trabajo que en él se realiza.

El narrador lo describe en el sentido de las manecillas del reloj, comenzando por la pared del fondo.

En el centro de la pared del fondo, a la altura en que deben estar las imágenes para que sean lo primero que los ojos encuentren al entrar, cuelga el altar principal. No es un altar en el sentido arquitectónico sino en el sentido funcional: una repisa de madera pintada de blanco, con los bordes dorados con pintura de aerosol comprada en la ferretería, sobre la que se organizan con una lógica que responde tanto a la devoción como a la estrategia visual los objetos que definen el universo espiritual de Doña Erundina y que comunican al cliente, en los primeros diez segundos de su presencia en el espacio, el tipo de sistema con el que está tratando.

Al centro del altar, en posición de honor, el Niño Fidencio. No una imagen genérica comprada en tienda sino una impresión fotográfica enmarcada que representa al curandero de Espinazo con esa mirada suya que la devoción popular ha interpretado durante un siglo como una mirada que ve lo que los demás no ven y que el análisis fotográfico calificaría simplemente como la mirada de un hombre de mediana edad mirando hacia un punto ligeramente a la izquierda del fotógrafo. El Niño Fidencio lleva en la repisa desde el primer día, colocado ahí por indicación expresa de la abuela Consuelo, que a través de la imagen de su bolso le entregó a Erundina junto con el mazo de naipes y la instrucción sobre el dos de copas.

A la derecha del Niño Fidencio, San Judas Tadeo en versión de bulto, de unos treinta centímetros, con la llama verde sobre la cabeza y el medallón al cuello, adquirido en la Basílica de Guadalupe durante una romería de octubre que Doña Erundina realiza todos los años con independencia del estado de sus rodillas y que considera una inversión en relaciones institucionales con lo sagrado.

San Judas está ahí porque sus clientes lo están: la clientela del Pasillo de los Milagros tiene una devoción estadísticamente significativa hacia el patrono de las causas imposibles, lo que el narrador encuentra revelador sobre la naturaleza de los problemas que llevan a la gente al Pasillo B pero que prefiere no elaborar para no herir sentimientos.

A la izquierda del Niño Fidencio, con la distancia respetuosa que el protocolo del altar exige entre una imagen oficial de la Iglesia y una figura que la Iglesia no ha reconocido formalmente, la Santa Muerte. La de Doña Erundina es una figura de resina de unos cuarenta centímetros, con la túnica blanca que corresponde a las peticiones de amor y salud y con la guadaña en la mano derecha que en el imaginario de sus devotos no simboliza la muerte que corta sino la muerte que protege, distinción teológica que el narrador anota sin comprenderla del todo pero que Doña Erundina explica con fluidez cuando el cliente lo requiere.

—¿Y no da miedo tener a la Santa Muerte en el consultorio? —le preguntó una vez una clienta nueva, una señora de unos cincuenta años de aspecto conservador que había llegado recomendada por su vecina y que miraba la figura con una mezcla de fascinación y aprensión que Doña Erundina reconoció como la mirada de alguien que ya está a mitad de camino entre el rechazo y la aceptación.

—La Santa Muerte no da miedo a los que la respetan —dijo Doña Erundina—. Da miedo a los que le tienen miedo a la muerte. Y esos son exactamente los que más la necesitan.

—¿Por qué?

—Porque el miedo a la muerte es el miedo a perder lo que uno tiene —dijo Doña Erundina—. Y el que tiene miedo a perder lo que tiene no puede proteger lo que tiene. La Santa Muerte te enseña que lo que tienes es temporal, y esa enseñanza, si la recibes bien, te da más fuerza para cuidarlo mientras lo tienes.

La señora lo pensó durante un momento, miró de nuevo a la figura, y asintió con la expresión de quien no está completamente convencida pero que tampoco va a seguir discutiendo porque la respuesta fue mejor de lo que esperaba.

Llegó tres semanas seguidas después de esa primera visita.

Frente al altar, en el centro del espacio, la mesa de trabajo. Es una mesa redonda de madera de un metro de diámetro, cubierta con un mantel de tela negra con bordados dorados en los bordes que Doña Erundina compró en un viaje a Oaxaca y que en el espacio del consultorio cumple la función que el narrador llama de legitimación visual: comunica que lo que ocurre sobre esa superficie es un trabajo, que tiene herramientas, que las herramientas tienen un orden, y que ese orden no es arbitrario aunque el observador externo no pueda descifrar completamente su lógica.

Sobre la mesa, en posición permanente: el velador de madera pintada de negro con nueve velas de colores distintos en porta-velas de aluminio, cada color correspondiendo a un tipo de problema según una clasificación que Doña Erundina aprendió con la curandera de Coyoacán y que ha modificado con el tiempo según su propia experiencia. Rojo para los asuntos de amor, verde para el dinero y el trabajo, morado para la salud, blanco para la protección, negro para el trabajo de des cruzamiento, amarillo para el éxito, azul para la paz del hogar, naranja para los problemas legales y rosa para lo que Doña Erundina llama situaciones delicadas, que es la categoría que incluye los casos donde el cliente no ha dicho completamente la verdad sobre cuál es el problema real y Doña Erundina todavía no ha terminado de determinarlo.

—¿Por qué nueve velas? —le preguntó Chucho, en los primeros meses de su asistencia, cuando todavía hacía preguntas que después aprendió a no hacer.

—Porque nueve es el número de la completitud —dijo Doña Erundina—. En la numerología, nueve contiene a todos los demás números. Es el número del fin de un ciclo y el inicio del siguiente.

—¿Y si el problema del cliente no encaja en ninguno de los colores?

—Siempre encaja —dijo Doña Erundina—. Los problemas humanos son nueve. Los detalles cambian. Los problemas son los mismos desde que el mundo es mundo.

Chucho lo anotó en su cuaderno de notas del trabajo, junto a otras observaciones de Doña Erundina que había ido recopilando con la metodología un poco distante del estudiante de administración que ve en su jefa un caso de estudio en tiempo real.

A la derecha de la mesa, el trono de Doña Erundina.

El sillón de masaje eléctrico modelo 2019 que Rigoberto trajo del remate de Walmart es, sin lugar a discusión, el objeto más incongruente del consultorio y el que produce el mayor efecto en los clientes nuevos, que no esperan encontrar un sillón de masaje en un espacio de consulta espiritual y que procesan esa incongruencia de maneras que revelan su relación con lo que están buscando.

Los que se desconciertan y preguntan son los que tienen más resistencia y los que probablemente necesitarán más sesiones para llegar a un estado de confianza funcional. Los que lo miran y no dicen nada son los que ya han decidido creer y para quienes el sillón no necesita explicación porque su presencia ha sido integrada al sistema de creencias antes de que nadie la explique.

Doña Erundina lo eligió porque tiene la espalda mala desde los cuarenta y dos años y porque pasar seis horas diarias en consulta requiere una infraestructura ergonómica que ningún trono ceremonial puede proporcionar. Pero lo presenta a sus clientes con la descripción que Rigoberto encontró en la caja del producto, silla de relajación profunda con tecnología de ondas sonoras, y que Doña Erundina interpreta ante sus clientes como: la vibración que produce este sillón está calibrada para facilitar la conexión con las frecuencias de lo sagrado.

El zumbido del motor en el nivel más bajo, que es el que Doña Erundina usa porque el nivel alto le sube la presión según le dijo el médico y que ella no discutió porque en ese punto confía más en el médico que en el universo, es perfectamente audible en el silencio relativo del consultorio y produce en el espacio ese efecto de presencia sónica que el narrador compara con la vibración de los tambores en las ceremonias chamánicas sin comprometerse con una equivalencia que los chamanistas encontrarían ofensiva y los escépticos encontrarían ridícula.

Frente al sillón de Doña Erundina, a una distancia de ochenta centímetros, la silla del cliente.

La silla del cliente es una silla de madera ordinaria sin acolchado ni descansabrazos, del tipo que se compra en cualquier ferretería popular y que en el contexto del consultorio cumple una función que el observador casual no advierte pero que Doña Erundina diseñó con la deliberación de quien ha entendido que la geografía del espacio es un instrumento de trabajo.

La silla está aproximadamente quince centímetros más baja que el asiento del sillón de masaje en su posición habitual, lo que produce entre los dos interlocutores una diferencia de altura que el ojo del cliente registra sin procesar conscientemente pero que el cuerpo procesa con la exactitud de los sistemas que evolucionaron durante milenios para leer jerarquías en la postura relativa de los cuerpos.

El cliente, en la silla baja, mira ligeramente hacia arriba.

Doña Erundina, en el sillón con vibración calibrada para la conexión con lo sagrado, mira ligeramente hacia abajo.

—¿No es un poco manipulador lo de la silla? —le preguntó Yolanda la hija, la única de los hijos de Doña Erundina que combina el afecto filial con una suspicacia que se desarrolló en algún momento de su adolescencia y que nunca ha abandonado del todo.

—Todos los consultorios del mundo tienen la silla del médico más alta que la silla del paciente —respondió Doña Erundina—. Todos los jueces están más altos que los acusados. Todos los maestros están al frente y los alumnos están abajo. La altura comunica quién sabe y quién viene a aprender. ¿Eso también es manipulador?

—Eso también es manipulador —dijo Yolanda.

—Entonces estoy en buena compañía —dijo Doña Erundina.

En la pared izquierda del consultorio, el velador auxiliar con el cuaderno de trabajo. El cuaderno es un cuaderno de espiral de ochenta hojas, de los que se compran para la escuela, con una cubierta que Doña Erundina ha forrado con papel de regalo dorado para que tenga la apariencia de un objeto importante.

En él anota, durante o después de cada consulta, los elementos que considera relevantes con una caligrafía que sus conocidos describen como imposible de leer y que ella describe como escritura automática, término que en la tradición espiritista se refiere a la escritura producida por entidades espirituales a través de la mano del médium sin que la conciencia del médium intervenga.

—¿De verdad escribes automáticamente? —le preguntó Yolanda, en la misma conversación sobre la silla, que había tomado la forma de un inventario de las prácticas del consultorio que Yolanda realizaba periódicamente y que Doña Erundina toleraba con la paciencia de quien reconoce en la hija la misma observación aguda que heredó de la abuela Consuelo pero aplicada en dirección inconveniente.

—Escribo lo que el trabajo requiere que escriba —dijo Doña Erundina—. Si en ese momento el trabajo requiere que la mano vaya más rápido que el pensamiento, la letra sale como sale.

—La letra sale como sale porque llevas cincuenta años escribiendo igual de garabateado —dijo Yolanda.

—La letra de siempre es la letra del alma —dijo Doña Erundina, con la serenidad de quien no va a ceder este punto—. No cambia porque el alma no cambia.

Yolanda anotó mentalmente esa respuesta en la categoría que ella misma llama cosas que no tienen réplica posible, que es la categoría más amplia de su experiencia con su madre y la que más ha contribuido a su comprensión de por qué el consultorio funciona: porque Doña Erundina siempre tiene una respuesta, la respuesta siempre es más interesante que la pregunta, y la persona que hace la pregunta sale de la conversación sintiendo que aprendió algo aunque no esté completamente segura de qué.

Lo que el cuaderno contiene, en realidad, son notas sobre los clientes. Nombres, problemas declarados, problemas inferidos, detalles que el cliente mencionó sin considerar que eran importantes, contradicciones entre lo que dijo en la primera consulta y lo que dijo en la segunda, nombres de personas involucradas en los problemas y relaciones entre esas personas que Doña Erundina va trazando con el tiempo con la paciencia del genealogista que construye un árbol familiar a partir de referencias fragmentadas.

Es, en términos funcionales, una base de datos.

Una base de datos manuscrita, con caligrafía de escritura automática, guardada en un cuaderno de espiral con cubierta dorada, pero una base de datos.

La misma que los sacerdotes de Delfos construyeron durante siglos sobre las ciudades-estado griegas y sus líderes y sus conflictos y sus necesidades, esa acumulación de inteligencia institucional que hacía que el oráculo supiera siempre más de lo que debería poder saber y que producía en los consultantes la sensación de que las fuerzas que hablaban a través de la Pitia tenían acceso a información que ningún ser humano podría tener.

Las fuerzas que hablan a través de Doña Erundina tienen acceso al cuaderno de espiral con cubierta dorada.

El resultado es el mismo.

—Siguiente —dice Doña Erundina, asomando la cabeza por la cortina de terciopelo morado.

Y el siguiente entra al adyton.

Donde el Niño Fidencio mira ligeramente a la izquierda del fotógrafo. Donde San Judas Tadeo espera con su llama verde. Donde la Santa Muerte sostiene su guadaña con la paciencia de quien puede esperar. Donde el incienso de palito de coco llena el espacio con el olor de algo que no es exactamente

sagrado pero que el cerebro humano, acondicionado por milenios de rituales aromáticos, procesa como si lo fuera. Donde el sillón de masaje zumba en el nivel más bajo. Donde la silla del cliente espera, quince centímetros más abajo que todo lo demás.

Y donde el cuaderno de espiral con cubierta dorada guarda, en caligrafía de escritura automática, todo lo que el universo necesita saber para que la consulta funcione.

Que es exactamente lo mismo que el cliente ya dijo sin darse cuenta de que lo estaba diciendo.

CAPÍTULO 3

El protocolo sagrado

Por qué hay que pagar por adelantado

El Oráculo de Delfos no era gratuito.

Nunca lo fue. Desde sus primeros años de operación hasta su cierre en el siglo cuarto de la era común, consultar al oráculo tenía un costo que incluía el pelanos, una especie de arancel de entrada pagado en especie o en moneda, el sacrificio previo de un animal cuyas entrañas debían confirmar que los dioses estaban dispuestos a recibir la consulta ese día, y en el caso de las consultas de Estados y ciudades importantes, ofrendas adicionales de valor considerable que explicaban parcialmente por qué el tesoro de Delfos llegó a ser uno de los más ricos del mundo antiguo. Había además un sistema de prioridades: la prómanteía, el derecho de consultar antes que los demás, era un privilegio que las ciudades-estado más poderosas negociaban, adquirían y en ocasiones disputaban militarmente.

El principio era sencillo: el acceso a lo sagrado tiene precio, y ese precio refleja el valor de lo que se ofrece.

Doña Erundina llegó a la misma conclusión de manera independiente, sin conocer los detalles del sistema delfico pero aplicando la misma lógica que cualquier prestadora de servicios con dos décadas de experiencia en el mercado popular mexicano termina aplicando si quiere seguir en el negocio.

—¿Cuánto cobra usted? —es la primera pregunta que hace la mayoría de los clientes nuevos, antes de sentarse, a veces antes de terminar de entrar por la cortina.

—Depende del trabajo —responde Chucho desde la sala de espera, porque Doña Erundina hace tiempo decidió que la negociación de tarifas no es una actividad que deba consumir su energía espiritual, que es un recurso finito y valioso que debe reservarse para el trabajo en sí.

Chucho Reyes Espinoza tiene diecinueve años, estudia administración de empresas en el CONALEP plantel Tepito, lleva dieciséis meses trabajando en el Pasillo de los Milagros y ha desarrollado en ese período un conjunto de

habilidades que su programa académico no contempla pero que en su opinión son más útiles para su formación profesional que la mayoría de las materias que sí contempla.

Entre esas habilidades, la más refinada y la que más valora Doña Erundina es la siguiente: en una conversación de dos minutos sobre el problema general del cliente, Chucho puede determinar con una precisión que él mismo encuentra a veces perturbadora el nivel de urgencia emocional del problema, la capacidad aproximada de pago del cliente basada en una combinación de indicadores que incluyen la ropa, el teléfono, el barrio de procedencia que generalmente se menciona de manera lateral y el nivel de desesperación en la voz, y la categoría de problema según la taxonomía que Doña Erundina ha desarrollado en veintidós años y que Chucho memorizó en su primera semana con la facilidad de quien aprende algo que le resulta naturalmente interesante.

—¿Cómo aprendiste a calcular lo del pago? —le preguntó una vez un compañero del CONALEP que vino a visitarlo al trabajo y que observó durante una hora cómo Chucho recibía clientes.

—Practicando —dijo Chucho—. Y observando. La doña me dijo desde el principio que la información más importante de una consulta llega en los primeros dos minutos, antes de que el cliente se siente. Después ya está en guardia. Al principio todavía no sabe que está dando información.

—¿Y qué información da?

—Todo —dijo Chucho—. La manera en que entra. Si mira directo o si mira de lado. Si pregunta el precio antes o después de preguntar qué servicios hay. Si viene solo o acompañado. Si el que lo acompaña entra con él o se queda afuera. Si trae bolsa o mochila o nada. Si el celular es nuevo o tiene la pantalla rota. Si dice mi problema o dice tengo una situación. La gente que dice mi problema ya sabe lo que le pasa y quiere confirmación. La gente que dice tengo una situación todavía no quiere nombrarlo y necesita que alguien más lo nombre por ellos.

El compañero del CONALEP lo miró durante un momento.

—Eso no lo enseñan en administración —dijo.

—Por eso estoy aquí y no solo en el CONALEP —dijo Chucho.

La tarifa de consulta básica es de setecientos pesos e incluye la lectura de cartas completa, la evaluación del campo energético del cliente mediante un procedimiento que Doña Erundina realiza pasando las manos a unos centímetros del cuerpo del cliente sin tocarlo y que produce en algunos clientes una sensación de calor o de hormigueo que ella atribuye a la detección de bloqueos energéticos y que el narrador atribuye a la sugestión pero que en cualquier caso es real en sus efectos, y la orientación para los próximos treinta días, que es la parte de la consulta donde Doña Erundina comunica sus observaciones en el lenguaje cuidadosamente ambiguo que el capítulo cuatro analizará con la atención que merece.

Lo que la consulta básica no incluye, y que Chucho comunica con una claridad que Doña Erundina aprobó expresamente, es el trabajo espiritual. El trabajo espiritual es la intervención activa en la situación del cliente mediante los instrumentos que el sistema ofrece: limpias, amarres, des cruzamientos, trabajos de protección, trabajos de atracción y lo que Doña Erundina llama trabajos de liberación, que es el nombre que da a los procedimientos orientados a deshacer los trabajos de magia negra que alguien ha realizado contra el cliente, categoría que aparece con una frecuencia estadística que el narrador encuentra notable dado que requiere que en la vida de cada cliente exista al menos una persona con conocimientos suficientes de magia negra y motivación suficiente para aplicarlos, lo que implicaría una prevalencia de practicantes de magia negra en la población mexicana considerablemente superior a lo que cualquier censo ha documentado.

—¿Y cuánto cuesta el trabajo espiritual? —es la segunda pregunta que hacen casi todos los clientes nuevos, generalmente a Chucho, aunque algunos esperan a estar con Doña Erundina para hacerla, lo que Chucho interpreta como una señal de que esos clientes ya están en proceso de compromiso con el servicio y tienen mayor probabilidad de proceder con el trabajo completo.

—Depende del tipo de trabajo y de la profundidad del problema —dice Chucho, con la fluidez de quien ha repetido esta respuesta centenares de veces y que sabe que la ambigüedad en este punto es un activo y no un defecto—. La doña lo evalúa durante la consulta y le explica qué se necesita.

—¿Y si no quiero el trabajo? ¿Solo la consulta?

—La consulta es válida por sí sola —dice Chucho—. Muchos clientes vienen solo por la lectura y eso está perfecto. La lectura le da orientación. El trabajo le da solución. Son cosas distintas.

Esta distinción, entre orientación y solución, es una de las contribuciones más elegantes de Doña Erundina a la epistemología del servicio espiritual, y el narrador la registra con el respeto que merece porque resuelve el problema más antiguo del sector: la consulta que no produce el resultado esperado. Si el cliente viene solo por orientación y las cosas no mejoran, la explicación es que la orientación fue correcta pero el cliente no siguió las instrucciones con suficiente fidelidad, o que el problema requería trabajo además de orientación y el cliente eligió no hacerlo. Si el cliente viene por orientación y trabajo y las cosas no mejoran, la explicación es que la situación tiene capas que requieren más tiempo o más trabajo. En ningún escenario la herramienta falla. El problema siempre está en otra variable.

Es exactamente la misma lógica con la que el Oráculo de Delfos sobrevivió a siglos de profecías que no se cumplieron exactamente como los clientes esperaban.

Las tarifas del trabajo espiritual están escalonadas con una elegancia que Rigoberto, que las registra en su cuaderno de contabilidad con la disciplina del contador que no puede evitar admirar un modelo de negocio bien estructurado aunque ese negocio sea el de su madre y sus principios le generen una incomodidad que ha aprendido a gestionar, llama la pirámide de servicios.

En la base, la limpia simple: cuatrocientos pesos, veinte minutos, huevo pasado por el cuerpo y roto en un vaso de agua con sal para leer lo que la limpia encontró, hierbas frescas de ruda, albahaca y romero pasadas sobre la cabeza y los hombros, oración de liberación. En el nivel siguiente, la limpia completa con trabajo de protección: ochocientos pesos, treinta y cinco minutos, los mismos elementos de la limpia simple más una vela de trabajo encendida durante siete días en el consultorio con la intención específica del cliente y una fotografía del cliente colocada bajo la vela durante ese período.

En el tercer nivel, el trabajo de amor o de dinero según el caso: mil doscientos pesos para el amor, mil quinientos para el dinero, porque el dinero, explica Doña Erundina, tiene más resistencia energética que el amor ya que el amor es una energía natural y el dinero es una construcción humana con más capas de interferencia acumuladas.

—Espera —dijo Rigoberto, la primera vez que Doña Erundina le explicó la diferencia de tarifa entre amor y dinero—. ¿El dinero tiene más resistencia energética?

—Sí —dijo Doña Erundina.

—¿Y eso lo sabes cómo?

—Por experiencia —dijo Doña Erundina—. Veintidós años de experiencia. Los trabajos de dinero tardan más, requieren más materiales y producen resultados más graduales que los de amor. Eso tiene un costo.

—¿O sea que cobras más porque el cliente tarda más en ver resultados y tiene más paciencia?

—Cobro más porque el trabajo es más complejo —dijo Doña Erundina, con la firmeza de quien ha terminado esta conversación—. Tú pon los números en el cuaderno y deja la teología para mí.

En el nivel más alto de la pirámide, el des cruzamiento. Dos mil pesos como mínimo, con la advertencia de que los casos complejos pueden requerir múltiples sesiones porque las cruces, explica Doña Erundina, no se instalaron en un día y no se quitan en un día. El des cruzamiento es el servicio de mayor margen y menor frecuencia, reservado para los clientes que han llegado a la conclusión de que sus problemas no son circunstanciales sino estructurales, que hay algo en su campo energético que fue alterado por una intervención externa deliberada y que esa alteración requiere una reversión técnica que solo alguien con el conocimiento y la herramienta adecuada puede realizar.

—¿Cómo sabe si alguien está cruzado? —le preguntó una vez un periodista de un semanario de nota roja que llegó al consultorio con la declarada intención de hacer un reportaje de denuncia y que salió dos horas después con una entrevista de perfil que su editor rechazó porque no había suficiente escándalo.

—Hay señales —dijo Doña Erundina—. Racha de mala suerte sin explicación lógica. Proyectos que fallan en el último momento. Relaciones que se rompen sin causa aparente. Salud que se deteriora sin diagnóstico claro.

—¿Y eso no podría explicarse por causas naturales? —preguntó el periodista.

—Podría —dijo Doña Erundina—. Muchas cosas que parecen trabajo en realidad son mala suerte ordinaria, y yo se lo digo al cliente. Sería fácil decirle a todos que están cruzados. Pero si le digo a alguien que está cruzado cuando no lo está y hago el des cruzamiento, el des cruzamiento no funciona y el cliente no vuelve. En cambio si le digo que su problema es circunstancial y le doy la orientación correcta y las cosas mejoran, el cliente vuelve. El largo plazo siempre gana al corto plazo.

—¿O sea que a veces les dice que no necesitan el servicio caro?

—A veces les digo que no necesitan ningún servicio —dijo Doña Erundina—. A veces la gente necesita que alguien le diga que lo que le está pasando es normal y que va a pasar solo. Eso también es trabajo espiritual, aunque no se cobre.

El periodista anotó eso y luego miró sus notas y luego miró a Doña Erundina con la expresión de quien ha venido a encontrar un villano y ha encontrado algo más complicado.

—¿Y cuándo no se cobra? —preguntó.

—Cuando el cliente no puede pagar —dijo Doña Erundina—. Hay clientes que llegan sin dinero y con un problema real. A esos los atiendo igual. Chucho sabe quiénes son.

—¿Cómo sabe Chucho quiénes son?

—Porque me los indica —dijo Doña Erundina—. Los que llegan con vergüenza. Los que preguntan el precio antes de sentarse y cuando se los digo miran hacia otro lado. A esos los atiendo y después hablamos de lo que pueden pagar o de nada.

El Plan de Protección Espiritual Mensual, que Rigoberto registra en el cuaderno de contabilidad bajo el rubro de membresías y que representa aproximadamente el treinta y cinco por ciento de los ingresos del consultorio según sus últimos cálculos, es la innovación más reciente y más rentable del sistema de Doña Erundina.

Por ochocientos pesos mensuales, el cliente recibe dos consultas de lectura de cartas, una limpieza simple, una vela de protección encendida en el consultorio durante todo el mes con la intención del cliente y acceso preferencial los sábados por la mañana, que es cuando la energía del fin de

semana todavía no ha sido contaminada por las actividades de la semana y cuando la lista de espera es más corta.

—¿De dónde salió la idea de la membresía? —le preguntó Chucho a Doña Erundina, cuando el sistema llevaba tres meses de operación y ya tenía doce clientes inscritos.

—Del seguro médico —dijo Doña Erundina—. El seguro médico cobra todos los meses aunque no lo uses. Y la gente lo paga con gusto porque sabe que si lo necesita está disponible. Yo hago lo mismo pero con algo que la gente usa más que el médico.

—¿Más que el médico?

—El médico te atiende cuando estás enfermo —dijo Doña Erundina—. Yo te atiendo cuando estás preocupado. ¿Cuándo estás más seguido: enfermo o preocupado?

Chucho no tuvo que pensar mucho la respuesta.

—Preocupado —dijo.

—Exacto —dijo Doña Erundina—. Por eso la membresía.

Don Emigdio Paredes Cienfuegos llegó esa mañana, como llegaba todos los jueves, a las diez y cuarto, que era diez minutos después de la hora en que llegaba cuando era puntual y veinticinco antes de la hora en que llegaba cuando había tenido una semana difícil con la próstata. Su llegada a las diez y cuarto indicaba que la semana había sido ordinaria, sin novedades particulares en ninguno de los tres frentes que constituían el universo de preocupaciones de don Emigdio: la pensión del IMSS, la próstata y el vecino Abundio.

Era socio del Plan de Protección Espiritual Mensual desde hacía dos años y cuatro meses, lo que hacía de él el cliente con mayor antigüedad en la modalidad de membresía y uno de los tres clientes de más larga data del consultorio en cualquier modalidad.

—Buenos días, Chucho —dijo, entrando con el sombrero en la mano como entraba siempre, porque don Emigdio era de los que todavía se quitaban el sombrero en los espacios que merecían respeto y el Pasillo de los Milagros era para él un espacio que lo merecía.

—Buenos días, don Emigdio —dijo Chucho—. ¿Cómo amanece?

—Bien la próstata esta semana —dijo don Emigdio, con el tono de quien reporta el estado del tiempo—. Mal el Tsuru. Y el Abundio igual de cínico.

—¿Qué hizo ahora el Abundio?

Don Emigdio se instaló en la silla de la sala de espera, la primera de tres sillas de plástico que Chucho había colocado junto a la cortina, y puso el sombrero sobre las rodillas con ese cuidado específico que la gente de su generación pone en los sombreros.

—Me estacioné frente a su casa el martes —dijo don Emigdio—. Que yo sepa la calle es pública. El hombre salió y me miró. Nada más me miró. Pero con esa mirada suya que ya yo sé lo que significa.

—¿Qué significa? —preguntó Chucho, aunque ya lo sabía porque don Emigdio había descrito la mirada del Abundio en suficientes visitas como para que Chucho pudiera reproducirla de memoria.

—Que me está echando algo —dijo don Emigdio—. Que está trabajando contra mí. Desde que llegó ese hombre al barrio el Tsuru no ha vuelto a ser el mismo.

—¿Cuándo llegó el Abundio?

—Hace cuatro años.

—¿Y cuántos años tiene el Tsuru?

Don Emigdio lo miró con la paciencia de quien ha escuchado esa pregunta antes y sabe que la persona que la hace no entiende la naturaleza del problema.

—El Tsuru tiene veintitrés años —dijo—. Y veinte años funcionó perfecto. Los tres últimos es que ha estado fallando. Y los tres últimos son exactamente los tres años que lleva el Abundio en la acera de enfrente. ¿Me explico?

—Se explica —dijo Chucho, con la neutralidad que Doña Erundina le había enseñado como postura institucional ante las teorías de los clientes: ni confirmar ni negar, registrar y dejar que la doña evalúe en la consulta.

—¿Cuánto tiempo tiene la doña?

—Llega con usted en unos veinte minutos —dijo Chucho—. Está terminando una consulta.

Don Emigdio asintió, se acomodó en la silla, y sacó del bolsillo del saco un periódico doblado en cuartos que comenzó a revisar con la metodología de quien no lee el periódico sino que lo supervisa, pasando las páginas con la velocidad de alguien que ya sabe lo que contienen y está confirmando que no ha cambiado nada importante desde la última vez que lo leyó.

Cuando la cortina de terciopelo morado se abrió y la clienta anterior salió con el paso aligerado de quien ha depositado un peso en manos ajenas, don Emigdio guardó el periódico, se levantó, se puso el sombrero y luego se lo quitó porque estaba a punto de entrar al adyton.

—Pásele, don Emigdio —dijo Doña Erundina, asomada por la cortina con la expresión de bienvenida específica que reservaba para sus clientes de larga data, que era distinta de la expresión de bienvenida para los clientes nuevos en un grado sutil que solo los que la conocían bien podían detectar pero que los clientes recibían en el cuerpo sin procesar conscientemente: la diferencia entre ser reconocido y ser recibido.

Don Emigdio entró. Se sentó en la silla que era quince centímetros más baja que el sillón de Doña Erundina. Puso el sombrero sobre las rodillas.

—¿Cómo va todo, don Emigdio? —dijo Doña Erundina, tomando el mazo de naipes con el gesto automático de quien comienza un ritual conocido.

—El Abundio volvió a las andadas —dijo don Emigdio.

—Cuénteme —dijo Doña Erundina.

Y comenzó la consulta.

Y el narrador, que lleva tres capítulos observando el Pasillo de los Milagros con la distancia del cronista que no toma partido pero que tampoco puede evitar tomar nota, registra lo siguiente sobre don Emigdio Paredes Cienfuegos: que es un hombre de sesenta y ocho años que tiene una pensión suficiente, una próstata manejable, un Tsuru de veintitrés años que inevitablemente tiene los problemas mecánicos propios de un vehículo de veintitrés años, y un vecino llamado Abundio cuya única actividad documentada en su contra es existir en la acera de enfrente y ocasionalmente mirar en su dirección.

Que viene todos los jueves.

Que paga su membresía puntualmente.

Que sale siempre con el paso de quien ha encontrado algo que en su casa, con la pensión y la próstata y el Tsuru, no encuentra: que alguien lo escuche, tome en serio lo que dice, busque en las cartas un orden en el caos de su vida cotidiana y le confirme que el problema tiene nombre y que el nombre del problema no es la vejez ni la mecánica ni la soledad sino el Abundio, que es un antagonista externo y por lo tanto un problema que puede trabajarse y posiblemente resolverse, lo que transforma la impotencia en expectativa y la expectativa en el único combustible que a cierta edad mantiene en funcionamiento mejor que cualquier medicamento.

El Oráculo de Delfos le dijo a Creso de Lidia que destruiría un gran imperio.

Doña Erundina le dice a don Emigdio que las cartas muestran interferencia energética de origen externo y que hay que reforzar la protección del Tsuru.

El principio es idéntico.

Solo cambia la escala.

CAPÍTULO 4

La ambigüedad como arte

Cómo decir todo sin comprometerse con nada

Hay una frase que los historiadores de la antigüedad clásica citan con frecuencia cuando hablan del Oráculo de Delfos y que resume con elegancia involuntaria el principio más importante de cualquier sistema profético que haya durado más de una generación: el oráculo nunca miente y nunca dice la verdad completa.

No miente porque lo que dice es siempre verdad en alguna de sus interpretaciones posibles. No dice la verdad completa porque la verdad

completa es incompatible con la durabilidad del sistema: un oráculo que predice con precisión verificable puede ser refutado con precisión verificable, y un oráculo refutable es un oráculo que tarde o temprano cierra. La ambigüedad no es una falla del sistema. Es su característica de diseño más importante, la que lo protege de la falsación y lo hace capaz de sobrevivir a siglos de resultados mixtos sin perder la confianza de sus consultantes.

Doña Erundina lo descubrió por su cuenta a los tres meses de abrir el consultorio, cuando una clienta de las primeras semanas regresó furiosa porque la predicción sobre su pareja había resultado incorrecta en todos sus detalles.

—¡Usted me dijo que ese hombre me convenía! —dijo la clienta, que se llamaba Esperanza y que había llegado la primera vez con la mirada de quien ya sabe la respuesta pero necesita que alguien se la confirme.

—Le dije que las cartas mostraban una energía favorable en su relación —dijo Doña Erundina, con más calma de la que sentía porque era su tercera semana en el negocio y todavía no había desarrollado la ecuanimidad que el trabajo requería—. Una energía favorable no garantiza un resultado favorable. Depende de las decisiones que se tomen.

—¡Pues las decisiones que tomé fueron las que usted me indicó!

—Le indiqué que siguiera su intuición —dijo Doña Erundina—. Su intuición la llevó a tomar esas decisiones. Yo no le dije qué decisiones tomar.

Esperanza la miró durante un momento con la expresión de quien acaba de encontrar un argumento contrario y no sabe muy bien cómo rebatirlo.

—¿Y entonces para qué sirve la consulta? —dijo finalmente.

—Para darle orientación —dijo Doña Erundina—. No para quitarle la responsabilidad de sus decisiones. Eso no lo hace nadie. Ni yo ni nadie.

Esperanza se fue sin pedir devolución del dinero, lo que Doña Erundina interpretó como una señal de que el argumento había funcionado. Esa noche, sola en el consultorio después de cerrar, repasó la conversación con la atención de quien identifica un problema técnico en un proceso que necesita mejorarse. La frase había resultado correcta porque ella misma, en la primera consulta, había tenido la precaución de no decir nada específico. Pero la precaución había sido instintiva, no metodológica. Necesitaba un sistema.

Lo construyó en los meses siguientes con la misma paciencia con que la abuela Consuelo había construido el suyo: por observación, por prueba y error, y por el principio que la curandera de Coyoacán le había enseñado y que en ese momento empezaba a entender en toda su profundidad: hay que hablar el idioma del cliente, y el idioma del cliente siempre contiene la respuesta que el cliente necesita escuchar, lo que significa que la respuesta correcta casi siempre está en la pregunta, si uno sabe escuchar la pregunta con suficiente atención.

El catálogo de respuestas ambiguas que Doña Erundina ha perfeccionado en veintidós años no está escrito en ningún lugar. Existe en la misma forma en que existen todos los conocimientos que se transmiten por práctica y no por texto: en la memoria del cuerpo, en los automatismos que se instalan después de repetir algo suficientes veces, en esa zona donde la técnica se vuelve indistinguible del instinto porque ha sido practicada tanto tiempo que ya no requiere pensarse.

Pero si se le pide que lo explique, Doña Erundina lo explica.

—La regla más importante es la siguiente —le dijo una vez a Chucho, en una de esas conversaciones de final de jornada que el asistente había aprendido a valorar porque contenían más información útil que cualquier curso que hubiera tomado—: nunca afirmes lo que el cliente no te haya dado permiso de afirmar.

—¿Cómo se da permiso? —preguntó Chucho.

—Diciendo la cosa sin decirla —dijo Doña Erundina—. La señora que llega a preguntar por su marido ya sabe que el marido tiene a otra. Solo necesita que alguien lo vea en las cartas para poder decirlo en voz alta. Si yo le digo: su marido la está engañando, hay dos posibilidades. Una: que tenga razón. Dos: que no tenga razón. Si tengo razón, bien. Si no tengo razón, la señora sale convencida de algo que no es cierto y eso eventualmente vuelve en mi contra. En cambio si le digo: veo en las cartas una figura que no está siendo completamente transparente, la señora interpreta lo que necesita interpretar y yo nunca estuve equivocada.

—¿Y si la figura no transparente es ella misma? —preguntó Chucho.

Doña Erundina lo miró con algo parecido al orgullo profesional.

—Exacto —dijo—. Esa es la pregunta correcta. La figura que no es transparente puede ser el marido, puede ser ella misma, puede ser la cuñada, puede ser el jefe. Las cartas no dicen quién. La señora decide quién. Y la señora siempre tiene razón porque la señora es quien conoce su vida.

—O sea que la ambigüedad le da al cliente el control de la interpretación —dijo Chucho.

—Le da la ilusión del control —dijo Doña Erundina—. Que es más útil que el control real, porque el control real implica responsabilidad y la responsabilidad asusta. La ilusión del control implica agencia sin consecuencias. Y eso es lo que la gente necesita cuando está asustada.

Chucho anotó eso en su cuaderno de notas con dos signos de exclamación al margen, que era su señal personal de que algo merecía revisarse en las materias de administración para ver si aparecía con otro nombre.

El catálogo funciona por áreas temáticas.

En el área de amor, las respuestas de mayor utilidad son las que señalan una tensión presente sin asignarle causa ni resolución. Veo en las cartas que hay distancia entre dos energías que antes estaban alineadas es una

frase que puede aplicarse a cualquier relación en cualquier momento de su historia, porque todas las relaciones tienen períodos de mayor y menor alineación y porque la persona que viene a preguntar por su relación ya percibe esa distancia o de lo contrario no vendría a preguntarla.

Las cartas confirman lo que el cliente ya sabe pero no se permite saber todavía. Hay una figura en tu vida que tiene dos energías distintas según el momento puede describir a cualquier ser humano en cualquier relación, porque todas las personas tienen dos energías distintas según el momento, lo que en el lenguaje ordinario se llama tener un estado de ánimo variable y en el lenguaje del consultorio se llama una figura con dos caras, que suena más grave y produce más urgencia de trabajo.

En el área de dinero, el principio de la ambigüedad útil es diferente porque el dinero tiene métricas verificables que el amor no tiene. Si le digo a alguien que viene por un problema económico que veo prosperidad en el horizonte y la prosperidad no llega, hay una refutación objetiva disponible.

La solución es desplazar la certeza hacia el proceso y no hacia el resultado. Las cartas muestran que hay un bloqueo que está impidiendo el flujo natural de la abundancia es una frase infalible porque el bloqueo existe siempre, el flujo natural de la abundancia es una categoría sin definición verificable, y la existencia del bloqueo explica por qué las cosas no están bien actualmente sin comprometer ninguna predicción sobre cuándo estarán mejor.

—¿Y si el cliente pregunta cuándo? —preguntó Chucho, en la misma conversación de final de jornada.

—Cuando se levante el bloqueo —dijo Doña Erundina.

—¿Y cuándo se levanta el bloqueo?

—Cuando las condiciones cambien —dijo Doña Erundina—. Las condiciones siempre cambian. El dinero viene y va. Eventualmente viene. Cuando viene, el bloqueo se levantó. Cuando no viene, el bloqueo sigue ahí y probablemente necesita trabajo.

—¿Y el trabajo lo hace usted.

—Por eso existe el consultorio —dijo Doña Erundina, con la serenidad de quien describe una cadena lógica sin fisuras.

En el área de salud, la ambigüedad tiene límites éticos que Doña Erundina respeta con una consistencia que el narrador registra sin ironía porque en este punto la práctica del Pasillo de los Milagros se separa significativamente de la mala práctica que el sensacionalismo periodístico asocia con los consultorios espirituales. Doña Erundina nunca diagnostica, nunca recomienda suspender tratamientos médicos y nunca acepta consultas de personas con enfermedades graves que no estén bajo atención médica. Lo dice desde el principio, antes de que el cliente hable: si tiene usted un problema de salud que el médico todavía no le ha atendido, primero el médico. Lo que yo hago es complemento, no sustituto.

—¿Por convicción o por precaución? —le preguntó el periodista de nota roja, en la entrevista que no pudo publicar como denuncia.

—Por las dos —dijo Doña Erundina—. No soy médico. No sé de medicina. Y además si alguien se muere por seguir mis consejos en lugar de ir al doctor, el negocio cierra. Las dos razones apuntan en la misma dirección.

—¿La convicción y el negocio siempre apuntan en la misma dirección? —preguntó el periodista.

—En mi caso, casi siempre —dijo Doña Erundina—. Cuando no apuntan en la misma dirección, sigo la convicción. Pero no ocurre tan seguido como usted querría para su reportaje.

Guadalupe Esperanza Montoya Ruiz llegó al Pasillo de los Milagros ese martes a la una y veinte de la tarde, que era su hora de comida en la tienda de celulares donde trabajaba como empleada de mostrador desde hacía tres años y que aprovechaba para comer algo rápido y resolver pendientes de los que no quería hablar en casa.

Tenía treinta y un años, llevaba el cabello recogido con una liga naranja que era la misma liga naranja de todos los días según el criterio de Chucho que había desarrollado la habilidad de identificar a los clientes recurrentes por detalles que permanecían constantes entre una visita y la siguiente, y traía la expresión específica de quien lleva semanas con una pregunta que ha intentado responder por sus propios medios y ha llegado a la conclusión de que sus propios medios no son suficientes.

—Buenas tardes —dijo Chucho.

—Buenas —dijo Guadalupe—. ¿Tiene lugar la doña?

—Tiene un espacio en veinte minutos —dijo Chucho—. ¿Es su primera visita?

—Segunda —dijo Guadalupe—. Vine hace como cuatro meses. Por un asunto de trabajo.

—¿Se resolvió?

—Más o menos —dijo Guadalupe, con el tono de quien define más o menos como que no empeoró—. Hoy es otra cosa.

—¿Quiere esperar?

—Sí —dijo Guadalupe, y se sentó en la primera silla de la sala de espera, sacó el celular, lo miró, lo guardó, lo volvió a sacar, lo guardó de nuevo y se quedó mirando la cortina de terciopelo morado con la concentración de quien intenta leer algo en una superficie que no contiene texto.

Chucho registró en su cuaderno: G.M. segunda visita, asunto de trabajo resuelto más o menos, hoy otra cosa, celular compulsivo, expresión de quien lleva semanas sin dormir bien, probable asunto de pareja.

Cuando la consulta anterior terminó y Doña Erundina asomó la cabeza por la cortina, Chucho le comunicó en el código de señales que ninguno de los dos había establecido formalmente pero que ambos ejecutaban con

precisión: un ajuste breve del cabello que significaba cliente de segunda visita, una mirada lateral hacia el celular de Guadalupe que significaba inquietud reciente, un gesto imperceptible hacia el área del pecho que en el vocabulario no verbal del Pasillo de los Milagros significaba asunto del corazón.

Doña Erundina asintió un milímetro y abrió la cortina.

—Pase, joven —dijo.

Guadalupe entró. Se sentó. Puso el celular boca abajo sobre las rodillas, que Doña Erundina registró como el gesto de quien quiere que el celular no exista en ese momento pero no puede alejarse completamente de él.

—¿Cómo la puedo ayudar? —dijo Doña Erundina, tomando el mazo de naipes con el movimiento automático del ritual.

—Vengo por una persona —dijo Guadalupe—. Mi novio. Quiero saber si me quiere de verdad.

—Cuénteme un poco —dijo Doña Erundina, barajando con esa lentitud deliberada que la curandera de Coyoacán le había enseñado como el primer instrumento de la consulta: la demora que da tiempo al cliente para hablar sin presión y al consultante para escuchar lo que se dice entre lo que se dice.

—Se llama Cristian —dijo Guadalupe—. Llevamos un año y medio. Está bien la relación. Pero últimamente está raro.

—¿Raro cómo?

—El celular —dijo Guadalupe, y miró su propio celular boca abajo sobre las rodillas como si la referencia al celular de Cristian hubiera activado una asociación involuntaria con el suyo—. Lo cuida mucho. Antes no lo cuidaba tanto. Y sale más seguido que antes con sus amigos. O eso dice.

—¿Usted le cree?

Guadalupe tardó en responder.

—A veces sí —dijo—. A veces no sé.

—¿Hay alguien específico que le genere duda? —dijo Doña Erundina, extendiendo las cartas sobre la mesa con el patrón de la cruz que usaba para las consultas de pareja.

—Hay una compañera del trabajo —dijo Guadalupe, y lo dijo con la velocidad de quien ha estado guardando esa frase durante semanas y que cuando finalmente sale lo hace más rápido de lo planeado—. No sé. Él dice que son amigos. Que trabajan juntos. Que ya.

—¿Cómo se llama?

—Paola —dijo Guadalupe, y la manera en que pronunció ese nombre, con una brevedad que contenía todo el peso que dos sílabas pueden contener, le dijo a Doña Erundina exactamente lo que necesitaba saber.

Doña Erundina miró las cartas. Miró a Guadalupe. Miró las cartas de nuevo. Frunció el ceño con la intensidad que la situación requería, que era suficiente para comunicar seriedad sin llegar al nivel que haría temblar los colmillos de oro, que estaba reservado para los casos más graves.

—Las cartas muestran una figura masculina —dijo, con la voz ligeramente más baja que usaba para las lecturas, ese tono que el espacio del adyton amplificaba de una manera que el sillón de masaje con su zumbido en nivel mínimo contribuía a sostener—. Una figura que tiene dos energías. Una energía que mira hacia usted. Y otra energía que mira hacia otro lado.

Guadalupe se quedó inmóvil.

—¿Hacia dónde mira la otra energía? —preguntó, con la voz de quien ya sabe la respuesta pero necesita que alguien más la diga.

—Las cartas no muestran nombres —dijo Doña Erundina—. Muestran direcciones. Y esta energía está mirando en una dirección que no es la suya.

—¿O sea que sí me está engañando?

—Las cartas muestran una división de atención —dijo Doña Erundina—. Lo que eso significa en términos concretos, solo usted puede saberlo porque solo usted conoce la situación completa.

Guadalupe miró las cartas sobre la mesa como si en ellas hubiera algo que sus ojos pudieran leer directamente si miraban con suficiente atención.

—¿Qué hago? —dijo.

—Eso también es una decisión suya —dijo Doña Erundina—. Lo que yo puedo hacer es ayudarle a clarificar la situación. Si usted quiere saber con certeza lo que está pasando, hay un trabajo que puede hacerse para revelar la verdad oculta. Pero la decisión de saberlo también tiene consecuencias que hay que estar preparada para manejar.

—¿Qué tipo de trabajo?

—Un trabajo de revelación —dijo Doña Erundina—. Se trabaja con una vela blanca durante siete días con la intención de que la verdad salga a la luz. No fuerza ninguna situación. Solo hace visible lo que ya existe pero está oculto.

Guadalupe asintió lentamente, con el movimiento de quien toma una decisión que había tomado antes de entrar pero que necesitaba el espacio de la consulta para terminar de tomarla.

—¿Cuánto cuesta?

—El trabajo de revelación son ochocientos pesos —dijo Doña Erundina—. Incluye la vela de siete días y una consulta de seguimiento cuando termine el período.

Guadalupe pagó.

Salió con el paso de quien ha dejado un peso en manos ajenas y que en los próximos días alternará entre la certeza de haber tomado la decisión correcta y la sospecha de haber gastado ochocientos pesos en una vela. El narrador, que ha seguido esta consulta con la atención que merece, registra los siguientes hechos verificables: que Guadalupe llegó al consultorio con la hipótesis de que su novio Cristian la engañaba con una compañera llamada Paola. Que esa hipótesis la comunicó en la sala de espera, a través del celular que miraba compulsivamente y de la frase una compañera del trabajo que dijo con una velocidad que revelaba que llevaba semanas pensando en ella. Que Chucho comunicó esa información a Doña Erundina mediante el sistema de señales que ninguno de los dos ha formalizado pero que ambos ejecutan con precisión. Que Doña Erundina confirmó en la consulta, mediante el lenguaje de las cartas, exactamente lo que Guadalupe ya creía sin nombrarlo.

Que Cristian efectivamente la engañaba con Paola.

Pero eso Doña Erundina no podía saberlo por las cartas.

Lo sabía porque tres semanas antes, don Emigdio Paredes Cienfuegos, que vivía en el mismo barrio que Cristian porque lo había mencionado de pasada en alguna consulta de las últimas semanas junto con la observación de que los jóvenes de hoy no tienen vergüenza, le había contado sin relación aparente con ningún tema específico que el muchacho de la vuelta andaba con una del trabajo y su novia no sabía nada.

El cuaderno de espiral con cubierta dorada tiene esa información en caligrafía de escritura automática desde hace veintiún días.

—La ambigüedad —le dijo Doña Erundina a Chucho esa misma tarde, en la conversación de cierre de jornada— no es mentira. Es la forma más honesta de decir lo que uno sabe cuando lo que uno sabe no puede decirse directamente sin revelar de dónde viene.

—¿Y de dónde viene en el caso de hoy? —preguntó Chucho, que había estado presente en la sala de espera durante la visita de Guadalupe y que había hecho sus propias deducciones.

—De don Emigdio —dijo Doña Erundina.

—¿Don Emigdio conoce al novio de la señorita?

—Don Emigdio conoce a medio barrio —dijo Doña Erundina—. Por eso viene todas las semanas. No solo porque tiene problemas. Sino porque sabe cosas. Y las cosas que sabe a veces son útiles.

—O sea que don Emigdio también es fuente de información —dijo Chucho, con el tono de quien acaba de entender algo que debería haber entendido antes.

—Todos los clientes son fuente de información —dijo Doña Erundina—. Eso también lo sabían los griegos. El oráculo que sabe más es el que escucha mejor. Y el que escucha mejor es el que hace sentir a cada quien que lo que dice es importante.

—¿Y es importante?

—Todo es importante —dijo Doña Erundina—. Hasta lo que parece que no lo es. Especialmente lo que parece que no lo es.

Chucho anotó eso en su cuaderno con tres signos de exclamación.

Era, pensó, la descripción más precisa que había escuchado de lo que en su programa de administración llamaban inteligencia de mercado.

Con diferente nombre.

Pero exactamente lo mismo.

CAPÍTULO 5

La estructura sacerdotal

El equipo de apoyo que ningún oráculo menciona en su currículum

La historia oficial del Oráculo de Delfos tiene una protagonista: la Pitia.

Es ella quien recibe la inspiración divina, quien pronuncia las palabras crípticas que los sacerdotes después interpretan, quien soporta el costo físico y mental de servir como canal entre el mundo de los dioses y el mundo de los hombres. La Pitia es la imagen, el símbolo, la figura que aparece en las vasijas pintadas y en los textos históricos y en las representaciones modernas del oráculo.

Pero la Pitia no operaba sola.

Detrás de ella había toda una estructura sacerdotal compuesta por los prófeitas, que eran los sacerdotes encargados de reformular en verso hexámetro las palabras frecuentemente incoherentes que la Pitia pronunciaba en estado de éxtasis, los hosioi, una casta hereditaria de cinco hombres que asistían en las ceremonias y custodiaban el proceso, los manteis, los adivinos auxiliares que ayudaban a interpretar los oráculos cuando el cliente necesitaba orientación adicional, y el personal administrativo que gestionaba la recepción de consultantes, el cobro de aranceles, la organización de los sacrificios previos y la correspondencia diplomática que una institución con el peso político del oráculo delfico inevitablemente generaba.

Sin ese equipo, la Pitia era simplemente una mujer sentada en un trípode sobre una grieta, diciendo cosas que nadie entendía.

Con ese equipo, era el punto de acceso a la voluntad de los dioses para el mundo griego durante casi mil años.

El Pasillo de los Milagros opera con el mismo principio y una plantilla más reducida.

Chucho Reyes Espinoza es, en términos funcionales, la combinación de prófeita y administrador del personal que el sistema delfico hubiera necesitado para operar en escala de mercado popular. Sus funciones

oficiales, según la descripción que él mismo daría si alguien le preguntara en términos formales, incluyen gestionar la lista de espera, recibir a los clientes, cobrar las consultas y mantener el espacio de la sala de espera en condiciones adecuadas, que incluye reponer el agua del garrafón, cambiar las velas que se acaban en el velador de la entrada y asegurarse de que el letrero plastificado de la entrada esté siempre bien colocado porque una vez que estuvo torcido tres días seguidos y Doña Erundina lo interpretó como una señal negativa hasta que Chucho lo enderezo y las cosas mejoraron.

Sus funciones no oficiales, que son las que más valor aportan al sistema, incluyen el cuaderno de notas, el sistema de señales y lo que Chucho ha llegado a llamar en su fuero interno la preparación del terreno, que es el nombre que da al conjunto de pequeñas intervenciones verbales que realiza con los clientes mientras esperan y que tienen el efecto de hacer que los clientes lleguen a la consulta en un estado de apertura mayor que el que tendrían si hubieran esperado en silencio.

—¿Cómo se prepara el terreno? —le preguntó Yolanda, que había llegado una tarde a visitar a su madre y que había observado a Chucho trabajar con los clientes de la sala de espera con la atención de quien estudia algo que le resulta a la vez admirable e inquietante.

—Depende del cliente —dijo Chucho—. Con los que están nerviosos, se habla de cosas neutras primero. El clima, el tráfico, cómo está el mercado. Eso baja la guardia. Cuando la guardia está baja, el cliente habla solo.

—¿Y los que no están nerviosos?

—Los que no están nerviosos ya saben lo que quieren y solo hay que escucharlos —dijo Chucho—. Esos son los más fáciles porque tienen el problema muy claro y necesitan contárselo a alguien antes de entrar a la consulta. Con esos solo hay que estar disponible.

—¿Y tú con qué cara escuchas?

—Con la cara de quien escucha sin juzgar —dijo Chucho—. Eso también me lo enseñó la doña. Dice que la cara que más abre a la gente no es la cara del acuerdo ni la cara de la sorpresa. Es la cara de la atención sin reacción. Como si lo que dijera fuera interesante pero normal al mismo tiempo.

Yolanda lo miró durante un momento.

—¿Cuántos años tienes? —preguntó.

—Diecinueve —dijo Chucho.

—Vas a acabar siendo psicólogo o estafador —dijo Yolanda.

—Las dos cosas requieren las mismas habilidades —dijo Chucho, con la tranquilidad de quien ha pensado esto antes—. La diferencia es el título.

Yolanda anotó eso mentalmente en la categoría de cosas que su madre le ha enseñado indirectamente a personas que no son sus hijos, que es una categoría que ha ido creciendo desde que conoció a Chucho y que le

genera una mezcla de orgullo filial y molestia que todavía no ha terminado de procesar.

El sistema de señales entre Chucho y Doña Erundina nunca fue diseñado formalmente. Surgió en los primeros meses de trabajo conjunto de la misma manera en que surgen todos los sistemas de comunicación no verbal entre personas que trabajan en proximidad durante suficiente tiempo: por necesidad, por repetición y por la economía natural de los sistemas que funcionan, que es que se vuelven más eficientes con el uso sin que nadie los programe para que lo sean.

El ajuste del cabello significa cliente de visita anterior: Doña Erundina ya lo conoce, puede calibrar la apertura de la sesión en consecuencia. La tos breve y única significa problema de pareja. La tos doble significa problema de dinero. El gesto de acomodar la camisa o el mandil significa problema de salud o de familiar enfermo. La mirada al techo de medio segundo significa cliente difícil, entendiendo por difícil a quien tiene alta resistencia a la ambigüedad y va a pedir precisiones que el sistema no puede dar.

Y la ausencia de cualquier señal significa que Chucho no obtuvo información útil, que ocurre con los clientes que han aprendido a no hablar mientras esperan, que son los que más trabajo cuestan en la consulta y que Doña Erundina llama los cerrados, no con reproche sino con la neutralidad del técnico que describe una condición de la materia prima.

—¿Alguna vez te equivocas en las señales? —le preguntó Rigoberto a Chucho, en una tarde en que ambos coincidieron cerrando el consultorio y en que Rigoberto, que raramente hacía preguntas sobre el funcionamiento operativo del negocio porque su relación con él era estrictamente numérica, hizo una excepción.

—A veces —dijo Chucho—. El problema de amor a veces parece problema de dinero porque el dinero y el amor están mezclados. Y el problema de familia a veces parece problema de pareja porque la familia interfiere en la pareja.

—¿Y cuando te equivocas?

—La doña lo corrige en la consulta —dijo Chucho—. Las cartas le dan tiempo para ajustar. Cuando extiende las cartas y las mira, en realidad está leyendo al cliente, no las cartas. Las cartas son el tiempo que necesita para hacer la lectura real.

Rigoberto asintió lentamente, con la expresión de quien acaba de entender un proceso de negocio que había estado mirando desde afuera durante años sin ver completamente cómo funcionaba por dentro.

—¿Tú crees que lo que hace mi mamá funciona? —preguntó.

Chucho lo pensó con la seriedad que la pregunta merecía.

—Creo que lo que hace la doña hace que la gente se sienta mejor —dijo—. Si eso es funcionar, funciona. Si funcionar significa que las cosas que predice se cumplen exactamente, eso ya es más complicado.

—¿Más complicado cómo?

—Las cosas que predice son suficientemente generales como para que siempre haya algo que se cumpla —dijo Chucho—. Y las que no se cumplen tienen explicación. Así que desde el punto de vista del cliente siempre funciona, porque siempre hay algo que confirma que la doña tenía razón.

Rigoberto lo miró durante un momento.

—Eso lo estudiamos en administración —dijo—. Se llama sesgo de confirmación.

—Acá se llama que el universo siempre tiene razón —dijo Chucho—. Pero es lo mismo.

La señora Petra Villanueva de Ochoa lleva treinta años en el puesto de veladoras del Pasillo B y es, en el organigrama no oficial del sistema de Doña Erundina, algo que no tiene un nombre preciso en ningún organigrama formal pero que el narrador describiría como directora de inteligencia territorial, porque su conocimiento del vecindario, acumulado en tres décadas de vender veladoras a personas que compran veladoras cuando tienen un problema o cuando tienen esperanza, que son las dos condiciones en que los seres humanos compran veladoras, es enciclopédico, actualizado y completamente desinteresado en el sentido de que la señora Petra no lo administra estratégicamente sino que simplemente lo posee y lo comparte con la naturalidad de quien habla del tiempo.

—¿Cómo está la familia Cienfuegos? —le pregunta a Doña Erundina cuando no hay nadie en la sala de espera y las dos pueden hablar desde sus respectivos puestos con la comodidad de la contigüidad.

—Don Emigdio sigue con lo del Abundio —dice Doña Erundina.

—Ese Abundio —dice la señora Petra, con el tono de quien tiene una opinión formada sobre el Abundio—. Su señora es buena gente. Él es el problema.

—¿Qué sabe usted del Abundio?

—Lo que se sabe —dice la señora Petra, que es su manera de indicar que la información que sigue pertenece a la categoría de conocimiento general disponible para quien sepa escuchar—. Que tuvo un pleito de linderos con el señor de la ferretería. Que debe tres meses de renta según dice su arrendadora que es la señora Conchita que viene aquí cada quince. Que el coche que tiene no es suyo sino prestado de un cuñado. Eso es lo que se sabe.

—¿Y del Tsuru de don Emigdio?

—Ese Tsuru ya tiene sus años —dice la señora Petra—. Que le eche la culpa al Abundio está bien porque si no le echa la culpa al Abundio se la tiene que echar a que el carro ya no da para más.

—Y eso es más difícil de aceptar —dice Doña Erundina.

—Mucho más —dice la señora Petra—. Los carros viejos son como los maridos. Uno sabe que ya no sirven pero no quiere ser quien lo diga.

Esta conversación, que ocurre de manera similar varias veces por semana, es el canal principal por el que la inteligencia territorial de la señora Petra llega al cuaderno de espiral con cubierta dorada. No hay acuerdo formal entre las dos mujeres. No hay compensación económica por la información. Hay treinta años de vecindad en el mismo pasillo, dos mujeres que entienden el mismo tipo de trabajo desde ángulos distintos y la economía natural de los sistemas de información que fluyen hacia donde son útiles sin que nadie los diseñe para que fluyan.

—¿La señora Petra sabe que le pasa información? —le preguntó una vez Yolanda a su madre.

—La señora Petra sabe todo —dijo Doña Erundina—. Lleva treinta años en este pasillo. Lo que no sabe es que lo que me cuenta yo lo uso en las consultas. O quizás sí lo sabe y le da igual porque el resultado final es que la gente del barrio sale mejor atendida.

—¿O más convencida de cosas que no son ciertas?

—A veces las dos cosas son la misma —dijo Doña Erundina.

Don Macario Zenteno Bracamontes tiene el puesto de amuletos y artículos esotéricos al fondo del pasillo, pasando el puesto de yerbas medicinales y antes del corredor que lleva a los baños, y es el proveedor de materiales que el sistema del Pasillo de los Milagros requiere para operar: las velas de colores, el copal, las hierbas para las limpias, las piedras de cuarzo, los aceites esenciales, los papeles de los trabajos, los sobres de polvo para los amarres y lo que don Macario cataloga con la discreción del proveedor experimentado simplemente como los materiales especiales, que son los que se usan en los trabajos de magia que el catálogo oficial no detalla pero que la práctica requiere.

La relación comercial entre don Macario y Doña Erundina tiene las características de una alianza estratégica que ninguno de los dos ha formalizado pero que ambos cuidan con el respeto que se le da a los acuerdos que funcionan porque las dos partes obtienen lo que necesitan sin que ninguna tenga que pedir más de lo que la otra puede dar.

—¿Cuánto me cuesta el cuarzo de esta semana? —le pregunta Doña Erundina.

—Para usted, a precio de costo —dice don Macario, que es lo que dice siempre y que Rigoberto ha determinado, después de años de comparar los precios de don Macario con los precios de mercado, que significa exactamente precio de costo más un quince por ciento que don Macario llama servicio y que Rigoberto llama margen pero que en términos prácticos es una tarifa razonable para un proveedor de confianza que entrega a tiempo y no hace preguntas sobre el uso final del material.

—¿Y las velas negras?

—Las traje esta semana —dice don Macario—. Las conseguí en Tepito, de las de importación. Arden más parejo que las nacionales.

—¿Cuánto?

—Doce el par —dice don Macario—. Para usted once.

—Diez —dice Doña Erundina.

—Once —dice don Macario.

—Once —acepta Doña Erundina, con el tono de quien ha cedido en el precio pero ha ganado algo que el precio no mide: la confirmación de que el sistema de negociación sigue funcionando como siempre, que es la señal de que la relación está bien.

Don Macario y Doña Erundina llevan dieciséis años negociando de esta manera. Ninguno de los dos ha propuesto nunca una tarifa fija o un contrato escrito, porque los dos saben que la flexibilidad de la negociación caso por caso tiene un valor que la certeza de un precio fijo cancelaría.

Y luego está Rigoberto.

Rigoberto Venegas Archundia tiene treinta y ocho años, es contador público titulado por la Universidad Autónoma Metropolitana plantel Azcapotzalco, trabaja de lunes a viernes en una empresa de distribución de abarrotes en la colonia Industrial y dedica los sábados por la mañana, desde hace seis años, a revisar la contabilidad del consultorio de su madre con una meticulosidad que contrasta con la naturaleza de la empresa que contabiliza de una manera que sus colegas de la distribuidora encontrarían difícil de entender si él se los explicara, que es la razón por la que nunca lo ha intentado.

Los libros de Rigoberto son impecables en su estructura y fascinantes en su contenido.

Los ingresos están catalogados por servicio: consultas básicas, limpias simples, limpias completas, trabajos de amor, trabajos de dinero, des cruzamientos, membresías del Plan de Protección Espiritual Mensual y lo que Rigoberto registra bajo el rubro de servicios varios, que incluye los trabajos de situaciones especiales que Doña Erundina prefiere no detallar en ningún registro escrito y que Rigoberto registra con la neutralidad del contador que anota lo que hay sin editar.

Los egresos incluyen el pago de Chucho, el arriendo del espacio, los materiales de don Macario, las contribuciones a la señora Petra que no son pagos por información sino regalos ocasionales de veladora y copal que se contabilizan bajo el rubro de relaciones con proveedores estratégicos, y los gastos generales del consultorio.

El margen de utilidad del trabajo de limpia completa es del sesenta y ocho por ciento antes de impuestos.

Los impuestos no se pagan.

—¿Por qué no registras el negocio? —le preguntó Rigoberto a su madre, en la primera conversación que tuvieron sobre la contabilidad del consultorio, hace seis años, cuando él llegó con la propuesta de ordenar las finanzas.

—Porque el SAT no tiene categoría para lo que hago —dijo Doña Erundina.

—Te puedes registrar como servicios personales —dijo Rigoberto—. Consultoría independiente.

—¿Consultoría de qué?

—Consultoría espiritual —dijo Rigoberto.

Doña Erundina lo pensó un momento.

—¿El SAT acepta eso?

—El SAT acepta lo que tenga un código de actividad económica —dijo Rigoberto—. Servicios de orientación y asesoría personal. Hay un código.

—¿Y si me auditan?

—Si te auditan, presentas los libros —dijo Rigoberto—. Tenemos los libros. Están bien.

—¿Y cómo explico los trabajos de des cruzamiento?

—Como servicios de asesoría especializada —dijo Rigoberto, con la resignación de quien ha cruzado la línea entre la contabilidad y la teología sin haberlo planeado.

—¿Asesoría especializada en qué?

—En lo que sea que el cliente necesite —dijo Rigoberto.

Doña Erundina lo miró durante un momento.

—Eres muy buen contador —dijo.

—Lo sé —dijo Rigoberto.

—Y te pareces a tu abuela Consuelo más de lo que crees —dijo Doña Erundina.

Rigoberto no respondió. Era el comentario que menos esperaba y el que más tardó en dejar de pensar cuando llegó a su casa esa noche, porque la abuela Consuelo había sido una mujer que organizaba la incertidumbre humana en relatos comprensibles mediante el uso creativo de la ambigüedad, y Rigoberto era un hombre que organizaba la incertidumbre fiscal de una empresa de servicios espirituales en categorías contables comprensibles mediante el uso creativo de los códigos de actividad económica disponibles en el SAT.

La estructura sacerdotal del Pasillo de los Milagros no aparece en ningún cartel, en ninguna reseña de Google y en ninguna de las entrevistas que Doña Erundina ha dado a lo largo de los años.

Tampoco aparecía en las descripciones antiguas del Oráculo de Delfos.

Porque los oráculos que funcionan son los que hacen creer al consultante que lo que escucha viene directamente de lo sagrado, sin intermediarios ni

asistentes ni proveedores de velas a once pesos el par ni contadores que registran los des cruzamientos como asesoría especializada.

La ilusión de la comunicación directa con lo divino es el producto.

El equipo es la infraestructura invisible que la hace posible.

Y como toda buena infraestructura, su mérito más importante es que no se vea.

CAPÍTULO 6

Los clientes ilustres

La demostración de que la credulidad no distingue nivel socioeconómico

Esparta consultó al Oráculo de Delfos antes de cada guerra importante.

Atenas consultó durante la invasión persa y recibió la famosa profecía del muro de madera que Temístocles interpretó creativamente como referencia a la flota naval, interpretación que resultó correcta y que salvó a Grecia, aunque el narrador señala que si Temístocles hubiera interpretado el muro de madera como una instrucción de construir una empalizada de madera alrededor de la Acrópolis y hubiera perdido la batalla, la historia habría recordado al oráculo como fuente de desastres en lugar de como fuente de sabiduría, lo que demuestra que la reputación de los oráculos depende casi exclusivamente de la manera en que sus consultantes eligen interpretar sus respuestas y no de la precisión objetiva de esas respuestas.

Alejandro Magno consultó antes de sus conquistas y recibió una respuesta que la tradición registra con admiración y que el análisis muestra como otra obra maestra de la ambigüedad calculada: la Pitia, en lugar de pronunciar el oráculo habitual, le dijo a Alejandro que era invencible, lo que técnicamente no es una profecía sino un cumplido, pero que Alejandro tomó como confirmación divina de sus ambiciones y se fue satisfecho.

El principio que estos ejemplos ilustran es el mismo que el Pasillo de los Milagros demuestra todos los días: que la necesidad de certeza en la incertidumbre no distingue educación, ingreso ni posición social. Que la inteligencia no protege contra la necesidad de que alguien valide lo que uno ya cree. Que el poder no inmuniza contra el miedo a perderlo.

Doña Erundina lo sabe desde su primera semana en el mercado, cuando llegó al consultorio una mujer con ropa que no era de Tepito ni de la Guerrero y que tenía la actitud específica de quien no está acostumbrado a pedir ayuda y que pide ayuda de todas formas porque la situación ha superado lo que su repertorio habitual de recursos puede manejar.

—Usted no es de por aquí —le dijo Doña Erundina, que llevaba tres días en el consultorio y que todavía no había desarrollado la discreción que el oficio requiere en la observación de los clientes.

—No —dijo la mujer, con la brevedad de quien confirma sin elaborar.

—¿En qué le puedo ayudar?

—Tengo un problema —dijo la mujer.

—¿De qué tipo?

—Profesional —dijo la mujer, y miró las cartas sobre la mesa y luego miró a Doña Erundina y luego volvió a mirar las cartas con la expresión de quien está calibrando si lo que está a punto de hacer es una buena idea y que ha llegado a la conclusión de que es la menos mala de las disponibles.

Se llamaba Licenciada Fuentes, aunque después Doña Erundina nunca supo si Fuentes era el apellido o el nombre del bufete. Llevaba un caso laboral que había llegado al juzgado y cuyo juez era, según su descripción, una persona de criterio impredecible que en los últimos seis meses había resuelto en contra de todo lo que la lógica jurídica indicaba que debería haber resuelto a favor.

—¿Y qué quiere saber? —preguntó Doña Erundina.

—Si voy a ganar —dijo la licenciada.

—Las cartas pueden orientar sobre la energía del proceso —dijo Doña Erundina—. Sobre el resultado específico no hay certeza absoluta. Eso aplica para cualquier consulta.

—Entiendo —dijo la licenciada—. ¿Pero hay indicios?

—Siempre hay indicios —dijo Doña Erundina, que era la respuesta correcta porque siempre había indicios de cualquier cosa en cualquier dirección si uno sabía dónde buscarlos.

La licenciada Fuentes pagó la consulta básica, escuchó la lectura de las cartas con la atención analítica de quien está evaluando un argumento jurídico, y al final preguntó algo que Doña Erundina no esperaba de una abogada.

—¿Hay algún trabajo que se pueda hacer para mejorar las probabilidades?

—Hay un trabajo de apertura de caminos —dijo Doña Erundina, que era el nombre que daba a los trabajos orientados a facilitar procesos que estaban bloqueados—. No garantiza el resultado. Pero limpia la energía del proceso para que fluya con menos obstáculos.

—¿Cuánto cuesta?

—Novecientos pesos.

La licenciada no negoció el precio. Lo pagó con la misma naturalidad con que pagaría los honorarios de un perito, que era probablemente la categoría mental bajo la que estaba procesando la transacción, y salió con el trabajo encargado y la expresión de quien ha tomado una medida adicional de precaución en un caso que lo ameritaba.

—¿Ganó el caso? —le preguntó Chucho a Doña Erundina, semanas después, cuando la licenciada no había vuelto.

—No lo sé —dijo Doña Erundina—. Los que ganan a veces vuelven a agradecer. Los que no ganan a veces vuelven a pedir más trabajo. Los que

no vuelven pueden haber ganado o perdido, pero en cualquier caso no necesitaron más ayuda o decidieron buscarla en otro lado.

—¿Y el trabajo que hizo con ella?

—El trabajo lo hice —dijo Doña Erundina—. Si funcionó o no funcionó, eso ya no está en mis manos. Está en las del juez y en las de las partes y en las del proceso. Lo mío fue limpiar la energía. Lo que hizo el juez con esa energía limpia es responsabilidad suya.

Chucho anotó en su cuaderno: la responsabilidad del resultado siempre es del cliente o del sistema en que opera. Nunca del servicio. Al margen escribió: esto también es jurídico.

El médico especialista llegó un miércoles a las cuatro de la tarde, que era una hora inusual para las consultas porque el flujo de clientes del Pasillo de los Milagros tiende a concentrarse en las mañanas cuando la angustia del día todavía no ha encontrado otra salida y en las tardes cuando la angustia del día ya ha encontrado todas las salidas disponibles y ninguna ha funcionado. A las cuatro de un miércoles llegaban los que tenían horarios atípicos o los que habían estado dando vueltas alrededor del asunto todo el día y que a las cuatro finalmente cruzaban la línea entre pensarlo y hacerlo.

El médico era internista, llevaba veinte años de práctica, tenía consulta privada en Polanco y pacientes en dos hospitales de la zona sur. Se presentó con su nombre y su especialidad con la formalidad de quien está acostumbrado a que las presentaciones establezcan jerarquías, y Doña Erundina lo recibió con la misma atención que recibía a todos los clientes, que era una atención que no reconocía jerarquías porque en el adyton las jerarquías del mundo exterior no tenían validez operativa.

—¿En qué le puedo ayudar, doctor? —dijo Doña Erundina.

—Tengo varios pacientes —dijo el médico, con la incomodidad de quien está a punto de decir algo que no encaja con la imagen profesional que ha construido cuidadosamente durante veinte años—. Pacientes con diagnósticos establecidos, con tratamientos correctos según la evidencia clínica disponible. Y no están mejorando. O mejoran menos de lo que deberían.

—¿Y qué me está preguntando? —dijo Doña Erundina, con la suavidad de quien hace la pregunta porque necesita que el cliente la formule en voz alta, que es el paso que muchos clientes evitan porque formularla en voz alta los compromete con lo que están pidiendo de una manera que tenerla en la cabeza no los compromete.

El médico tardó en responder.

—Quiero saber si hay algo que yo no estoy viendo —dijo finalmente—. Si hay algún factor que el diagnóstico clínico no está capturando.

—¿Como qué tipo de factor?

—No lo sé —dijo el médico—. Si lo supiera no estaría aquí.

Doña Erundina lo miró durante un momento con esa atención que no era evaluación sino reconocimiento: el reconocimiento de alguien que ha llegado a un límite genuino y que no está aquí por superstición sino por la honestidad de quien admite que sus instrumentos no son suficientes para todo lo que existe.

—El cuerpo tiene una dimensión que la medicina clínica mide y una dimensión que no mide —dijo Doña Erundina—. No porque la medicina sea incompleta, sino porque hay cosas que existen fuera de lo que los instrumentos clínicos están diseñados para detectar. Eso no le quita valor a la medicina. Le agrega una capa que la medicina no cubre.

—¿Y usted cubre esa capa?

—Yo trabajo con esa capa —dijo Doña Erundina—. Si lo que mido en mis cartas coincide con lo que usted ve en sus pacientes, entonces hay información útil. Si no coincide, tampoco pasa nada. Usted toma lo que le sirve y deja lo demás.

El médico asintió con la expresión de quien ha recibido una respuesta que es epistemológicamente más cuidadosa de lo que esperaba.

—¿Cuánto cuesta? —preguntó.

—Setecientos la consulta básica —dijo Doña Erundina—. Pero si quiere hablar de casos específicos, eso toma más tiempo y la tarifa es por hora.

—¿Cuánto por hora?

—Mil doscientos.

El médico sacó la cartera sin negociar el precio, lo que Chucho, que escuchaba desde la sala de espera con la puerta de la cortina ligeramente abierta porque había aprendido que las consultas en voz baja merecían atención especial, registró en su cuaderno como: médico Polanco, no negocia, acostumbrado a cobrar sin que le discutan el precio, también se lo cobran a él igual.

La bloguera de bienestar espiritual llegó un viernes por la tarde con el teléfono en la mano como extensión natural del brazo, que era la postura que Chucho había aprendido a asociar con personas cuya relación con la realidad estaba mediada permanentemente por una pantalla y que en el consultorio producían el efecto de quien intenta conectar con lo sagrado mientras simultáneamente considera si el espacio tiene suficiente luz para una foto.

Se llamaba Sofía, tenía veintiséis años y ciento cuarenta mil seguidores en Instagram bajo el nombre arroba alma_en_flor, que era una cuenta dedicada a lo que ella llamaba espiritualidad consciente y que el narrador describe como la versión de clase media alta del mismo servicio que Doña Erundina presta en el Pasillo B, con mejor fotografía, menos experiencia y el triple de alcance.

—Doña Erundina —dijo, con la familiaridad de quien ha investigado a su interlocutor antes de la reunión—. Soy Sofía. Tengo una propuesta para usted.

—Pase —dijo Doña Erundina.

Sofía pasó, miró el adyton con la mirada evaluadora de quien calcula en simultáneo el valor espiritual y el valor fotográfico del espacio, y se sentó en la silla del cliente con el teléfono boca arriba sobre las rodillas, que era lo contrario de lo que hacía Guadalupe y que Doña Erundina registró como señal de que esta clienta no venía a esconder nada sino a exhibir todo.

—Hago contenido sobre espiritualidad para mi comunidad —dijo Sofía—. Tengo ciento cuarenta mil seguidores que buscan orientación espiritual auténtica. Me gustaría hacer un video aquí, en su consultorio, mostrando a mis seguidores el trabajo que usted hace. Con su permiso, claro.

—¿Y qué obtiene usted? —preguntó Doña Erundina, que había aprendido en veintidós años que la primera pregunta ante cualquier propuesta era siempre esa.

—Contenido auténtico —dijo Sofía—. Mis seguidores valoran mucho la conexión con tradiciones espirituales reales. Usted es real. El mercado es real. El pasillo es real. Eso tiene un valor enorme en mi plataforma.

—¿Y yo qué obtengo?

Sofía sonrió con la sonrisa de quien ha preparado la respuesta a esta pregunta.

—Exposición a ciento cuarenta mil personas que buscan exactamente lo que usted ofrece —dijo—. Potencialmente nuevos clientes. Reconocimiento más allá del mercado.

Doña Erundina la miró durante un momento con la expresión de quien está evaluando una propuesta que tiene aspectos interesantes y aspectos que requieren ajuste.

—¿El video saldría con mi nombre y mi consultorio? —preguntó.

—Con su nombre, su consultorio, el pasillo, el mercado, todo —dijo Sofía.

—¿Y aparecería yo en el video?

—Usted sería la protagonista —dijo Sofía.

—¿Con qué cámara filma?

—Con mi teléfono —dijo Sofía—. Pero tengo un lente externo que da muy buena calidad.

—¿Tiene filtro?

Sofía tardó en procesar la pregunta.

—¿Qué tipo de filtro?

—El que quita años —dijo Doña Erundina.

—Se puede aplicar en edición —dijo Sofía, con la cautela de quien no quiere comprometerse con algo técnicamente complicado pero tampoco quiere perder la oportunidad—. Aunque la autenticidad es importante para mi comunidad, el filtro excesivo puede parecer poco genuino.

—Nada de filtro excesivo —dijo Doña Erundina—. Solo el que necesito para que la cámara no me haga ver como si tuviera cataratas. Que la cámara es muy cruel con ciertas personas y yo soy una de ellas.

Sofía rió con la risa genuina de quien no esperaba esa respuesta.

—De acuerdo —dijo.

—Y el video tiene que mostrar el trabajo real —dijo Doña Erundina—. No el trabajo de teatro. Una consulta de verdad, con un cliente de verdad que acepte salir. No una consulta actuada.

—Perfecto —dijo Sofía, que tomaba notas en el teléfono con la velocidad de quien escribe más rápido de lo que piensa—. Eso es exactamente lo que busco.

—¿Y la consulta? —dijo Doña Erundina.

—¿Qué consulta?

—La suya —dijo Doña Erundina—. Usted vino aquí con una propuesta, pero las personas que entran a este consultorio tienen siempre algo más que una propuesta. ¿Qué le está pasando a usted?

Sofía dejó de escribir en el teléfono.

Lo miró.

Lo puso boca abajo sobre las rodillas, en el mismo gesto que Guadalupe, que era el gesto de quien quiere que el teléfono no exista por un momento.

—Tengo una situación con una persona —dijo, con el tono que Doña Erundina reconoció de inmediato como el tono de quien lleva semanas con esa frase guardada esperando el momento de decirla—. Una situación de trabajo que se está volviendo personal. O personal que se está volviendo de trabajo. No sé bien cuál de las dos.

—Cuénteme —dijo Doña Erundina, tomando el mazo de naipes.

Y el video de la consulta real con Sofía de arroba alma_en_flor tuvo ciento doce mil reproducciones en las primeras cuarenta y ocho horas, generó ochenta y siete consultas nuevas en el mes siguiente y fue el origen del Plan de Protección Espiritual Mensual versión digital que Rigoberto propuso y que todavía está en negociación porque Doña Erundina no ha decidido si el universo funciona bien por Zoom o si requiere presencia física, debate que el narrador no tiene autoridad para resolver pero que Chucho ha zanjado provisionalmente con el argumento de que el universo funcionó perfectamente por Zoom durante la pandemia y el margen subió diecinueve puntos porcentuales.

Y luego llegó el político.

La camioneta blindada apareció en la calle exterior del mercado un martes a las once de la mañana, lo que produjo entre los comerciantes del Pasillo B una atención inmediata porque las camionetas blindadas en el Mercado de Sonora son una rareza que el mercado no ha aprendido a ignorar aunque sí ha aprendido a no comentar en voz alta.

Dos hombres bajaron primero. Revisaron el pasillo con la mirada de quien ha revisado muchos pasillos y que ha desarrollado para esa tarea una expresión neutra que en realidad es una expresión de evaluación permanente. Luego bajó él.

El narrador omite el nombre con la discreción que el lector agradecerá y con la convicción de que la omisión es innecesaria porque la descripción es suficiente: un hombre de unos cincuenta y cinco años, traje oscuro en el Mercado de Sonora que era ya de por sí una declaración, el porte de quien ha ocupado espacios importantes durante suficiente tiempo como para que el espacio importante sea su postura habitual, y la expresión de quien tiene un problema que el dinero y el poder que generalmente resuelven los problemas no están resolviendo.

Entró al Pasillo de los Milagros con los dos guaruras a un metro de distancia. Chucho lo recibió con la neutralidad que Doña Erundina le había enseñado para los clientes que llegaban con aparatos de seguridad, que era la misma neutralidad de siempre pero con el componente adicional de no mirar a los guaruras directamente, porque mirar a los guaruras directamente los ponía en modo evaluación y ese modo era incompatible con el ambiente de apertura que el Pasillo de los Milagros necesitaba mantener.

—Buenos días —dijo Chucho—. ¿Tiene cita?

—No tengo cita —dijo el hombre, con el tono de quien no tiene citas porque las citas son para quienes tienen que esperar.

—La doña tiene lugar en cuarenta minutos —dijo Chucho—. ¿Quiere esperar o prefiere agendar para otro día?

Hubo un momento breve en que la expresión del hombre registró algo que podría haber sido sorpresa o podría haber sido el reconocimiento de que en ese pasillo las reglas que normalmente lo eximían de esperar no aplicaban.

—Espero —dijo.

Se sentó en la silla de plástico. Los dos guaruras se quedaron de pie. Chucho les ofreció agua, que uno aceptó y el otro rechazó, y luego se sentó en su lugar y abrió su cuaderno de notas con la normalidad de quien tiene trabajo que hacer independientemente de quién esté en la sala de espera.

Cuando la cortina se abrió cuarenta y dos minutos después, Doña Erundina asomó la cabeza con la expresión de bienvenida habitual, vio al hombre, vio a los dos guaruras de pie, y dijo:

—Pase usted. Ellos dos esperan aquí.

Uno de los guaruras dio un paso hacia adelante.

—Protocolo de seguridad —dijo—. No podemos permitir que...

—En este consultorio el protocolo lo establezco yo —dijo Doña Erundina, con una calma que era más efectiva que cualquier argumento—. La energía de las armas interfiere con el trabajo. Si quieren que la consulta funcione, los señores esperan aquí.

El guarura miró al hombre. El hombre asintió con un gesto mínimo. Los dos guaruras se quedaron.

Doña Erundina dejó al hombre entrar y cerró la cortina.

—¿En qué le puedo ayudar? —dijo, tomando el mazo de naipes con el movimiento de siempre.

El hombre miró las cartas, la imagen del Niño Fidencio, la Santa Muerte, el sillón con el zumbido en nivel mínimo. Luego miró a Doña Erundina con la expresión de quien ha llegado a un punto en que la dignidad tiene menos valor que la información.

—Hay una elección —dijo.

—¿Cuándo?

—En cuatro meses.

—¿Y qué quiere saber?

—Si voy a ganar.

Doña Erundina extendió las cartas sobre la mesa con el patrón de la cruz que usaba para las consultas de decisión mayor. Las miró durante el tiempo que la situación requería, que era más que el tiempo habitual porque la situación era más que habitual. Frunció el ceño. Pasó el dedo sobre dos cartas sin tocarlas. Volvió a mirar al hombre.

—Las cartas muestran un camino largo —dijo—. Con obstáculos que vienen de direcciones que usted no está anticipando completamente. El resultado no está cerrado. Depende de decisiones que se tomarán en los próximos meses, algunas por usted y algunas por personas que usted no controla directamente.

—¿Qué tipo de decisiones?

—Las cartas no especifican —dijo Doña Erundina—. Muestran que hay un punto de inflexión en el segundo mes del proceso. Antes de ese punto, el camino puede ir en cualquier dirección. Después de ese punto, la dirección se vuelve más difícil de cambiar.

El hombre la miró.

—¿Y cuál es la dirección que muestran las cartas después del punto de inflexión?

—Las cartas muestran resistencia —dijo Doña Erundina—. Resistencia no es derrota. Es un terreno más difícil que requiere más recursos que los habituales.

El hombre asintió lentamente, con el movimiento de quien está procesando información y calibrando si lo que escucha cambia alguna decisión que ya tomó o confirma la que pensaba tomar.

—¿Hay trabajo que pueda hacerse? —preguntó.

—Hay un trabajo de apertura de caminos —dijo Doña Erundina—. Y un trabajo de protección de la energía personal en períodos de alta presión. Los dos juntos fortalecen el campo del consultante frente a los obstáculos externos.

—¿Cuánto?

—El trabajo conjunto son tres mil pesos.

El hombre pagó en efectivo, con billetes que sacó de la cartera con la naturalidad de quien no necesita pensar en los billetes, y salió con la expresión de quien ha añadido una variable a su ecuación sin estar completamente seguro de cuánto pesa esa variable pero dispuesto a incluirla por si acaso.

Perdió la elección cuatro meses después con un margen que los analistas describieron como histórico y que las redes sociales describieron con adjetivos que el narrador prefiere no reproducir.

Tres meses después de la elección, Chucho vio entrar la camioneta blindada de nuevo.

Esta vez sin guaruras.

El hombre caminó solo por el Pasillo B, con el traje menos oscuro que la primera vez y la expresión distinta, no la expresión del poder que consulta por precaución sino la expresión del poder que ya no es poder y que consulta por necesidad, que son dos actitudes hacia el mismo servicio que el narrador distingue con claridad aunque Doña Erundina los atienda con exactamente la misma técnica porque la técnica no varía según el estatus del cliente sino según las necesidades del cliente, y las necesidades de este cliente, ahora, eran considerablemente más urgentes que cuatro meses antes.

—¿Tiene cita? —dijo Chucho.

—No —dijo el hombre.

—La doña tiene lugar en veinte minutos —dijo Chucho.

El hombre se sentó en la silla de plástico.

Sin guaruras.

Sin camioneta blindada esperando afuera.

Solo en la silla del pasillo B, junto al puesto de veladoras de la señora Petra, esperando su turno como don Emigdio, como la licenciada, como Guadalupe, como todos los que llegan al Pasillo de los Milagros cuando la incertidumbre ha superado lo que los instrumentos habituales pueden manejar.

Que era, al fin y al cabo, la condición que hacía funcionar a Delfos.

Y que hacía funcionar al Pasillo B del Mercado de Sonora.

Y que seguiría haciendo funcionar a cualquier sistema que supiera escuchar lo que la incertidumbre produce en los seres humanos, independientemente del nivel socioeconómico, del título universitario, del cargo que se ocupe o de la camioneta blindada que uno lleve o que uno ya no lleve.

CAPÍTULO 7

El negocio de la fe

La economía política del Pasillo de los Milagros

El Oráculo de Delfos era rico.

No metafóricamente rico ni rico en el sentido de espiritualmente abundante que ciertos textos contemporáneos de superación personal usarían para esquivar la vulgaridad del tema. Rico en el sentido concreto, material y verificable de la palabra: tenía reservas de oro, plata y bronce acumuladas durante siglos en los llamados tesoros de las ciudades-estado, edificios monumentales contruidos por las potencias griegas dentro del recinto sagrado de Delfos para exhibir su poder y su gratitud de la manera más visible posible, que era gastando en piedra y metal lo que el común de los mortales no podía gastar. El tesoro de los atenienses, el de los sifnios, el de los corintios, el de los espartanos: una colección de bancos sagrados que hacía de Delfos no solo el centro espiritual del mundo griego sino también uno de sus centros financieros más sólidos, con el valor añadido de que nadie saqueaba los tesoros de Delfos porque hacerlo implicaba una enemistad con Apolo que ningún general estaba dispuesto a asumir, lo que convertía la santidad del lugar en el mecanismo de seguridad más eficaz de la antigüedad.

El Pasillo de los Milagros no tiene tesoros monumentales de ciudades-estado.

Tiene el cuaderno de contabilidad de Rigoberto, que es menos monumental pero igualmente elocuente sobre la relación entre la fe y la economía cuando las dos operan en el mismo sistema.

—¿Cuánto factura el consultorio en un mes bueno? —le preguntó Chucho a Rigoberto, en una de las tardes de sábado en que ambos coincidían en el consultorio y que habían ido desarrollando con el tiempo la textura de las conversaciones entre personas que comparten un objeto de estudio sin haber decidido formalmente estudiar el mismo objeto.

—Depende de qué sea un mes bueno —dijo Rigoberto, con la precisión del contador que sabe que los promedios son engañosos porque ocultan la varianza.

—Un mes con más clientes que el promedio —dijo Chucho.

—Los meses con más clientes son enero, cuando la gente viene con los propósitos del año nuevo y con la ansiedad de que este año sea diferente. Y octubre y noviembre, que es cuando los días se acortan y la oscuridad le hace algo a la cabeza de la gente que los trae para acá. En esos meses el ingreso puede estar treinta por ciento arriba del promedio mensual.

—¿Y el promedio mensual?

Rigoberto lo miró con la expresión del contador que sabe exactamente la respuesta y que está calculando si darla.

—Eso es información confidencial de la empresa —dijo.

—¿De la empresa familiar en la que trabajamos los dos? —dijo Chucho.

—Tú trabajas aquí —dijo Rigoberto—. Yo soy el contador. No es lo mismo.

—¿Y si te digo que mi CONALEP me pide un caso de estudio de pequeña empresa para el siguiente semestre?

Rigoberto lo miró durante un momento.

—Anonimizado —dijo.

—Completamente —dijo Chucho.

—Y sin mencionar el giro —dijo Rigoberto.

—La empresa se llama Servicios de Orientación Personal —dijo Chucho—. Eso ya es bastante anonimizado.

Rigoberto cerró el cuaderno de contabilidad, lo dejó sobre la mesa y se quedó mirando la imagen del Niño Fidencio durante un momento que el narrador interpreta como el momento en que un contador decide que la pedagogía supera a la confidencialidad.

El modelo de negocio del consultorio de Doña Erundina tiene cuatro características que Rigoberto ha identificado como sus ventajas competitivas fundamentales y que en su cuaderno de notas personales, que existe separado del cuaderno de contabilidad y que contiene observaciones que no son cifras pero que explican las cifras, están anotadas con la nomenclatura de quien estudió administración en la UAM y que insiste en aplicar esa nomenclatura aunque el objeto de análisis sea su propia madre.

Primera característica: precio de entrada bajo con escalera de valor ascendente. La consulta básica de setecientos pesos es accesible para un rango amplio de la población urbana de clase media baja y media, que es el mercado natural del Pasillo de los Milagros, y funciona como punto de entrada que no requiere compromiso significativo. Una vez dentro de la consulta, la estructura de servicios adicionales permite que el ticket promedio por visita sea considerablemente mayor que el precio de entrada, dependiendo del nivel de urgencia del problema y de la disposición del cliente a invertir en la solución.

Segunda característica: demanda inelástica. Los problemas que llevan a la gente al consultorio, amor, dinero, salud, familia, trabajo, son los problemas que las personas consideran prioritarios independientemente de su

situación económica. En períodos de crisis económica, la demanda de servicios espirituales no cae: en muchos casos sube, porque la crisis amplifica exactamente el tipo de incertidumbre que los sistemas proféticos atienden. Rigoberto verificó este patrón durante la pandemia, cuando el consultorio migró a Zoom y los ingresos subieron, y durante la última devaluación, cuando la lista de espera se extendió a once personas en los días pico.

Tercera característica: bajo costo marginal por cliente adicional. Una vez que el espacio, el personal y los materiales están disponibles, atender a un cliente más en el día tiene un costo adicional mínimo. El tiempo de Doña Erundina es el recurso limitante, no los materiales ni la infraestructura.

Cuarta característica: fidelización alta. Los clientes que vuelven representan aproximadamente el sesenta y tres por ciento de los ingresos totales del consultorio, según los registros de Rigoberto. La tasa de retención es significativamente superior a la media del sector de servicios personales, que Rigoberto estimó comparando con datos disponibles de salones de belleza y consultorios médicos de su empresa de distribución, lo que sugiere que el producto entregado genera satisfacción sostenida o al menos la percepción de satisfacción sostenida, que para efectos del modelo de negocio es lo mismo.

—¿Alguna vez has calculado el retorno sobre la inversión del cliente promedio? —le preguntó Chucho, que tomaba notas en su cuaderno con tres signos de exclamación en el margen.

—El cliente que lleva tres años viniendo —dijo Rigoberto—, con la membresía mensual más las consultas adicionales y los trabajos ocasionales, representa un ingreso acumulado que está entre cuarenta y cinco mil y sesenta mil pesos dependiendo del año. Contra un costo de adquisición que en muchos casos fue cero porque llegó referido por otro cliente.

—¿El costo de adquisición fue cero?

—El boca a boca no tiene costo contable —dijo Rigoberto—. Aunque tiene costo operativo, que es el servicio que le diste al cliente que refirió y que funcionó bien. Pero ese servicio ya estaba pagado por el cliente original, así que el costo de adquisición del referido es efectivamente cero.

Chucho anotó eso y luego lo miró y luego lo tachó y lo reescribió con otras palabras porque en su programa académico había una materia entera sobre cadenas de referidos y lo que Rigoberto acababa de describir era más claro que cualquier diapositiva que hubiera visto en esa materia.

El amarre de amor es el servicio con mayor variación de precio en el catálogo del consultorio y el que requiere la explicación más elaborada, que Doña Erundina provee con la paciencia de quien ha explicado lo mismo muchas veces y que ha aprendido que la claridad en la explicación del precio reduce la resistencia a pagarlo.

—El amarre —le dijo a una clienta nueva que había llegado con la pregunta directa de cuánto costaba antes de sentarse a explicar el problema, lo que Chucho había registrado como indicador de cliente con experiencia previa en consultorios similares y probable comparison shopping en curso—, tiene tres categorías. La primera es cuando las dos personas están en el mismo lugar geográfico y tienen contacto regular. Esa es la situación más favorable energéticamente y el trabajo requiere menos esfuerzo. El costo es mil quinientos pesos.

—¿Y la segunda?

—La segunda es cuando las personas están en ciudades distintas o no tienen contacto regular. La distancia física crea resistencia energética adicional que el trabajo tiene que vencer. Ese costo es dos mil doscientos.

—¿Y la tercera?

—La tercera es cuando hay una separación deliberada —dijo Doña Erundina—. Cuando una de las partes ha tomado una decisión activa de alejarse. Esa es la situación más difícil energéticamente porque hay una voluntad que se opone al trabajo y que hay que reorientar. El costo es tres mil pesos, y generalmente requiere más de una sesión porque la voluntad contraria no cede de inmediato.

La clienta procesó la información con la expresión de quien está haciendo un cálculo.

—¿Y si no funciona?

—Los trabajos espirituales no son garantizados —dijo Doña Erundina, que era la respuesta que daba siempre y que era también la única respuesta honesta disponible—. Abren posibilidades. No fuerzan resultados. Si la energía de la situación es favorable, el trabajo acelera lo que ya estaba en proceso. Si la energía es muy contraria, el trabajo puede no ser suficiente por sí solo.

—¿Y si la energía es muy contraria?

—Entonces el trabajo de amarre puede necesitar complementarse con un trabajo de limpieza previa que prepare el terreno —dijo Doña Erundina—. Eso tiene un costo adicional.

La clienta la miró durante un momento.

—¿O sea que siempre hay algo más que hacer?

—Siempre hay algo más que se puede hacer —dijo Doña Erundina, con la distinción que ella misma subrayó ligeramente—. Lo que se debe hacer es lo que las cartas indican. Y eso varía según la situación específica.

La clienta eligió la segunda categoría. Pagó dos mil doscientos pesos. Salió con el trabajo encargado y con la expresión de quien ha tomado una decisión que no está completamente segura de si fue la correcta pero que no tiene otra disponible en este momento que le parezca mejor.

El des cruzamiento es el servicio más caro del catálogo y el que más consistentemente requiere múltiples sesiones, lo que Rigoberto ha calculado que eleva el ticket promedio de un caso de des cruzamiento a entre cuatro mil y ocho mil pesos a lo largo del proceso completo, dependiendo de la profundidad de las cruces, que es como Doña Erundina llama a la complejidad del caso.

—¿Las cruces siempre son profundas? —le preguntó Yolanda a su madre, en una de sus visitas periódicas de inspección que Doña Erundina toleraba porque Yolanda era su hija y porque las preguntas de Yolanda, aunque incómodas, eran las que la obligaban a articular cosas que de otra manera permanecerían en el registro del conocimiento implícito donde son útiles pero no transmisibles.

—Las cruces que llegan a un consultorio siempre son profundas —dijo Doña Erundina—. Las superficiales se resuelven solas con el tiempo. Las que llegan aquí son las que el tiempo no está resolviendo.

—¿O las que el cliente cree que son cruces cuando en realidad son mala suerte ordinaria? —dijo Yolanda.

—También —admitió Doña Erundina—. Pero la mala suerte ordinaria que alguien ha estado cargando durante suficiente tiempo como para llegar a un consultorio también requiere trabajo. No porque haya magia negra real. Sino porque la persona ya construyó una narrativa en torno a su situación que la está limitando, y esa narrativa hay que trabajarla.

—¿Y el des cruzamiento trabaja la narrativa?

—El des cruzamiento le da a la persona un marco para entender que lo que le está pasando tiene causa y tiene solución —dijo Doña Erundina—. Cuando la persona tiene un marco, empieza a actuar diferente. Cuando actúa diferente, las cosas cambian. Entonces el des cruzamiento funcionó, aunque lo que funcionó no fue la magia sino el marco.

—¿Eso lo sabes siempre o lo estás diciendo para mí?

—Lo sé la mayor parte del tiempo —dijo Doña Erundina—. El resto del tiempo prefiero no pensarlo demasiado.

La economía del Pasillo de los Milagros no puede entenderse completamente sin el mercado que la rodea, que es el Mercado de Sonora en su conjunto, con sus docenas de operadores de servicios espirituales que en el lenguaje del análisis de mercado serían competidores directos e indirectos pero que en la práctica del pasillo funcionan como un ecosistema cuya lógica no es la competencia de suma cero sino algo más complejo y más rentable para todos.

La alianza no declarada entre los operadores del Pasillo de los Milagros tiene la estructura de un sistema de referidos cruzados que opera sin contrato, sin protocolo formal y sin ninguna reunión en que nadie haya acordado explícitamente nada, pero que funciona con la eficiencia de los

sistemas que se organizan espontáneamente porque todos los participantes obtienen beneficios.

Cuando un cliente de Doña Erundina necesita materiales para un trabajo en casa, Doña Erundina lo manda con don Macario. Cuando un cliente de don Macario necesita orientación sobre qué materiales usar para qué propósito, don Macario lo manda con Doña Erundina. Cuando la señora Petra vende una veladora a alguien con un problema que supera la capacidad de una vela, la señora Petra menciona, sin recomendar explícitamente porque ella tiene sus principios, que la señora del fondo del pasillo atiende bien. Cuando Doña Erundina tiene un cliente que necesita yerbas específicas que ella no tiene, lo manda al puesto de yerbas de don Esteban, que a su vez manda a sus clientes con problemas de pareja hacia el pasillo de las consultas.

Ningún cliente que entre al Mercado de Sonora buscando orientación espiritual sale habiendo gastado solo en un puesto.

—¿Eso es una trampa? —le preguntó el periodista de nota roja, que había vuelto para una segunda entrevista porque la primera no había sido publicable como denuncia pero sí como perfil y su editor quería un seguimiento.

—Es un mercado —dijo Doña Erundina—. ¿Va usted a un centro comercial y sale habiendo comprado solo en una tienda?

—No, pero en un centro comercial sé que todas las tiendas quieren venderme algo —dijo el periodista.

—Y aquí también sabe —dijo Doña Erundina—. El letrero dice los servicios y los precios. No hay engaño sobre lo que se vende. Lo que hay es que los problemas de las personas tienen muchas dimensiones y cada dimensión tiene su especialista. Que todos los especialistas estén en el mismo pasillo es conveniente para el cliente, no una conspiración contra él.

—¿Y si el cliente no puede pagar a todos los especialistas?

—Entonces se atiende lo más urgente primero —dijo Doña Erundina—. Y lo demás se va resolviendo según las posibilidades. No es diferente de la medicina. Cuando va al médico con cinco síntomas, el médico no los atiende todos el mismo día. Prioriza.

—¿Usted se compara con un médico?

—Me comparo con cualquier prestador de servicios que tiene un cliente con necesidades múltiples y recursos limitados y que tiene que decidir qué atender primero —dijo Doña Erundina—. La naturaleza del servicio es diferente. La lógica de la priorización es la misma.

El periodista anotó eso y luego lo miró y luego miró a Doña Erundina con la expresión que ya era familiar: la expresión de quien vino a encontrar una cosa y encontró otra que es más interesante aunque sea menos publicable en el formato que tenía en mente cuando llegó.

—Una última pregunta —dijo.

—Adelante.

—¿Es usted rica?

Doña Erundina lo pensó durante un momento con la seriedad que merecía la pregunta.

—Tengo lo suficiente —dijo—. Y no tengo deudas. Que en este país es ser rico.

El periodista cerró su libreta.

Rigoberto, que había estado revisando el cuaderno de contabilidad en la mesa lateral durante toda la entrevista con la discreción del contador que sabe que su presencia tiene que ser invisible para que el flujo de información sea natural, esperó a que el periodista saliera para decir lo único que había querido decir desde que la entrevista comenzó:

—Sí es rica —le dijo a su madre—. Solo que el SAT no lo sabe.

—El SAT —dijo Doña Erundina, con la serenidad de quien ha tenido esta conversación muchas veces y que sabe exactamente dónde termina—, es una institución muy importante para la que tengo todo el respeto del mundo.

—Pero no les pagas.

—Les tengo respeto —repitió Doña Erundina.

Y volvió a su cuaderno de espiral con cubierta dorada, que era el instrumento de trabajo más importante del consultorio y que contenía, en caligrafía de escritura automática, todo lo que el universo necesitaba para que el Pasillo de los Milagros siguiera operando con la misma lógica que el Oráculo de Delfos había operado durante casi mil años: que la fe tiene precio, que el precio es negociable según la urgencia del problema y la profundidad de la desesperación, y que quien administra bien la relación entre los dos puede tener lo suficiente y no tener deudas, que en cualquier país y en cualquier siglo es la única definición de riqueza que resiste el tiempo.

CAPÍTULO 8

Las guerras del oráculo

Lo que pasa cuando dos videntes del mismo pasillo quieren la misma clientela

El Oráculo de Delfos sobrevivió a guerras, invasiones, saqueos y siglos de acusaciones de corrupción porque tenía algo que ninguna de esas amenazas podía quitarle: era necesario.

No era honesto, necesariamente. No era infalible, definitivamente. No era incorruptible, como lo demuestra el registro histórico de los casos en que las respuestas del oráculo coincidieron sospechosamente con los intereses de quienes podían pagar más que los consultantes ordinarios. Pero era

necesario, que es una condición mucho más duradera que cualquier virtud, porque la necesidad no depende del comportamiento del sistema sino de la demanda que lo sostiene, y esa demanda no desaparecía porque el sistema se corrompiera ocasionalmente sino que persistía precisamente porque el sistema satisfacía algo que nada más satisfacía de la misma manera.

La amenaza más persistente al Oráculo de Delfos no vino nunca de los ejércitos ni de los filósofos escépticos ni de los emperadores romanos que en sus últimos años intentaron suprimirlo. Vino de otros oráculos.

Delfos tuvo competidores durante toda su historia: el oráculo de Zeus en Dodona, el de Apolo en Claros, el de Apolo en Dídima, el de Anfiarao en Oropo. Cada uno con sus propias Pitias o equivalentes, sus propios sacerdotes, sus propias metodologías de profecía y sus propias redes de influencia política. La competencia entre oráculos era feroz, se libraba en el terreno de la reputación, y las armas eran las historias de profecías acertadas que circulaban por el mundo griego con la velocidad que en ese tiempo solo tenían los rumores importantes.

El Pasillo de los Milagros tiene a la Maestra Epifania.

La señora Epifania Cornelio del Moral llegó al pasillo hace siete años con un letrado que decía TAROTISTA CERTIFICADA EN BARCELONA, una mesa cubierta con un mantel de seda color vino, un juego de cartas del tarot de Marsella en estuche de terciopelo y una actitud que Doña Erundina describió a la señora Petra, en la tarde del primer día, como la actitud de quien ha venido a mejorar el barrio sin que nadie le haya pedido que lo mejore.

—¿La conoce? —preguntó la señora Petra.

—La veo por primera vez —dijo Doña Erundina—. Pero el letrado de Barcelona ya me dice todo lo que necesito saber.

—¿Qué le dice?

—Que estudió el tarot en un curso de fin de semana en Barcelona o en un video de YouTube de alguien que vive en Barcelona —dijo Doña Erundina—, y que cree que eso vale más que veintidós años de práctica en el mercado. Que es una persona que necesita credenciales externas porque las suyas propias no le parecen suficientes. Y que va a cobrar más que yo para justificar las credenciales externas, lo que va a atraer a un perfil de cliente diferente al mío pero que en algún punto va a crear traslape.

La señora Petra la miró.

—¿Todo eso en el letrado? —dijo.

—En el letrado y en cómo lo puso —dijo Doña Erundina—. Derecho, centrado, con letras grandes. Alguien que tiene confianza en lo que hace pone el letrado para que se vea. Alguien que necesita convencer a los demás de algo que no está segura de merecer lo pone para que convenza.

Durante los primeros meses, la coexistencia fue fría pero funcional. La Maestra Epifania atendía su clientela, que era efectivamente diferente a la

de Doña Erundina: más joven, más urbana, más familiarizada con el lenguaje del bienestar espiritual de las redes sociales, más dispuesta a pagar tarifas elevadas a cambio de un ambiente que se pareciera menos al mercado popular y más a lo que imaginaban que sería una consulta en Barcelona. Doña Erundina atendía la suya, que llevaba años viniendo al Pasillo B por razones que no tenían nada que ver con Barcelona.

El primer conflicto ocurrió a los tres meses.

Un cliente, cuyo nombre el narrador ha reemplazado por el apodo con que Chucho lo registró en su cuaderno, el Señor de los Tres Amarres, llegó al Pasillo de los Milagros con un problema de amor que había estado gestionando con Doña Erundina durante dos meses sin los resultados esperados. En algún punto entre una consulta y la siguiente, el Señor de los Tres Amarres cruzó la cortina de la Maestra Epifania y le explicó su situación, omitiendo por razones que él mismo no habría sabido articular completamente el hecho de que ya tenía un proceso en curso con Doña Erundina.

La Maestra Epifania tomó el caso, realizó su propio trabajo, cobró sus propias tarifas, y cuando el amarre tampoco funcionó en el plazo esperado, el Señor de los Tres Amarres tomó la decisión que los clientes frustrados toman cuando no quieren asumir responsabilidad propia por el fracaso: culpó a los dos consultorios al mismo tiempo, con el argumento de que los trabajos de uno habían interferido con los trabajos de la otra y que la interferencia había producido una cancelación mutua de efectos que explicaba por qué seguía exactamente adonde estaba antes de gastar en los dos.

Este argumento llegó a oídos de Doña Erundina a través de la señora Petra, que lo escuchó del propio Señor de los Tres Amarres mientras compraba una veladora para otro problema que el amarre no había resuelto pero que seguía requiriendo iluminación.

—¿Sabe lo que está diciendo ese hombre? —le dijo la señora Petra a Doña Erundina, asomándose desde su puesto con el tono de quien entrega una noticia que sabe que va a producir reacción.

—¿Qué está diciendo?

—Que sus trabajos y los de la Barcelona se cancelaron mutuamente —dijo la señora Petra.

Doña Erundina procesó esa información durante un momento.

—¿Y eso se lo dijo a quién?

—A todo el que le preguntó cómo iba lo del amarre —dijo la señora Petra—. Que no son pocos porque todo el mundo en el pasillo sabe que lleva meses con ese asunto.

Doña Erundina fue directamente al consultorio de la Maestra Epifania, que era la primera vez que cruzaba al otro lado del pasillo desde que la Maestra había llegado, y que produjo entre los comerciantes de la zona una atención

silenciosa que ninguno expresó en voz alta pero que todos registraron con la concentración de quien sabe que está viendo algo que vale la pena recordar.

—Necesito hablar con usted —dijo Doña Erundina, desde la entrada del consultorio de la Maestra, sin entrar, porque entrar habría implicado una forma de reconocimiento territorial que no estaba dispuesta a conceder.

La Maestra Epifania levantó la vista de las cartas que estaba revisando con la expresión de quien no esperaba esta visita pero que ha tenido suficiente tiempo para prepararla mentalmente.

—Adelante —dijo.

—Aquí está bien —dijo Doña Erundina—. Tenemos un cliente en común que está hablando mal de las dos. Creo que es conveniente que resolvamos eso entre nosotras antes de que llegue a más oídos.

—¿Qué propone?

—Que ninguna de las dos atienda a un cliente que tenga proceso activo con la otra —dijo Doña Erundina—. No por competencia. Por respeto al cliente. Los trabajos de distintos sistemas no se combinan bien y el cliente termina pagando la interferencia.

La Maestra Epifania la miró durante un momento con la expresión de quien evalúa si la propuesta es razonable o si es una maniobra estratégica.

—¿Cómo sabemos si un cliente tiene proceso activo con la otra? —preguntó.

—Preguntando —dijo Doña Erundina—. Yo le pregunto a mis clientes si están atendiendo con alguien más. Si usted hace lo mismo, el problema se evita.

—¿Y si el cliente miente?

—Entonces la responsabilidad es del cliente —dijo Doña Erundina—. No nuestra.

La Maestra Epifania asintió lentamente.

—De acuerdo —dijo.

—Bien —dijo Doña Erundina.

Y se fue de regreso a su lado del pasillo sin más elaboración, que era exactamente el tipo de negociación que habría admirado a los diplomáticos griegos: breve, funcional, sin el elemento de calidez que habría implicado una concesión simbólica que ninguna de las dos estaba dispuesta a hacer.

La guerra de las reseñas de Google comenzó seis semanas después.

Nadie sabe quién disparó primero, que es lo mismo que ocurre con la mayoría de las guerras importantes. Lo que los registros muestran es que en un período de diez días aparecieron en el perfil de Google de Doña Erundina tres reseñas negativas con cuentas creadas recientemente que no tenían ninguna otra actividad en la plataforma, y en el perfil de la Maestra

Epifania aparecieron cuatro reseñas negativas con el mismo patrón de cuentas nuevas sin historial.

Las reseñas negativas de Doña Erundina decían cosas como: fui por un trabajo de amarre y solo me sacó el dinero, o: las predicciones son tan vagas que cualquier cosa que pase parece que las cumple, o la más elaborada: esta señora usa información que le da su asistente para fingir que adivina. Nivel de creatividad literaria: moderado, con evidencia de conocimiento interior que sugería autoría de alguien familiarizado con el funcionamiento del consultorio.

Las reseñas negativas de la Maestra Epifania decían cosas como: el certificado de Barcelona no existe, pregunté y no hay ninguna escuela con ese nombre, o: cobra precios de Europa con calidad de mercado, o la más elaborada: esta señora llegó al pasillo hace siete años diciéndose experta y todavía no aprende a leer el tarot completo. Nivel de creatividad literaria: elevado, con un conocimiento específico de la historia del pasillo que sugería autoría de alguien con más de veinte años en el mercado.

Chucho fue el que descubrió las reseñas porque era quien administraba el perfil de Google del consultorio, tarea que había asumido sin pedirle permiso a nadie el mismo día que había pegado el código QR en el letrero.

—Doña —dijo, mostrándole la pantalla—. Alguien nos dejó tres reseñas malas esta semana.

Doña Erundina leyó las reseñas con la atención de quien evalúa la calidad de la inteligencia del adversario.

—¿Y a la Barcelona? —preguntó.

—Cuatro —dijo Chucho.

—¿Más largas o más cortas?

—Más largas —dijo Chucho.

—¿Con más detalles específicos o más generales?

—Con más detalles específicos —dijo Chucho.

Doña Erundina asintió con la expresión de quien acaba de confirmar una hipótesis que ya tenía formada.

—¿Respondo? —preguntó Chucho.

—No —dijo Doña Erundina—. Las respuestas a las reseñas negativas siempre le dan más visibilidad a la reseña negativa. Si no respondes, la reseña existe pero no tiene amplificación. Si respondes, la amplificación la que le da la respuesta.

—¿Y las reseñas buenas?

—Esas sí hay que pedir las —dijo Doña Erundina—. Habla con los clientes que llevan más de un año y que estén contentos. Pídeles que escriban algo.

—¿Y qué les digo que escriban?

—Lo que sientan —dijo Doña Erundina—. Pero si sientes que necesitan orientación, diles que lo más útil para los nuevos clientes es saber qué tipo de problema trajeron y cómo los orientó la consulta. Sin nombres propios. Sin detalles que comprometan.

En los siguientes quince días aparecieron en el perfil de Doña Erundina siete reseñas de cinco estrellas con el tipo de detalle específico que Chucho había sugerido. En el perfil de la Maestra Epifania aparecieron cinco reseñas de cinco estrellas con un nivel de elaboración gramatical que la señora Petra, que las leyó porque Chucho se las mostró en el teléfono, describió como muy bonito todo pero se nota que lo escribió alguien que fue a la escuela más años de lo normal.

El armisticio llegó de la manera en que llegan los armisticios que no fueron negociados sino impuestos por una amenaza exterior: sin ceremonias y sin declaraciones, con la velocidad de los sistemas que saben reconocer cuándo la amenaza común supera la amenaza mutua.

La amenaza era un reportero de televisión.

Llegó un martes por la mañana con una camarógrafa, un micrófono con el logo de un canal de noticias y la actitud específica de quien viene a hacer un reportaje de denuncia y que ha llegado al Mercado de Sonora en busca de material sobre fraudes espirituales, tema que su productor había propuesto después de recibir varias quejas de televidentes que habían gastado en servicios de este tipo con resultados insatisfactorios.

La camarógrafa empezó a filmar el pasillo desde la entrada.

El reportero se acercó al puesto de la señora Petra, que era el primero que encontraba, y le preguntó si podía hablar con ella sobre los servicios que se ofrecían en el pasillo.

La señora Petra, que llevaba treinta años en el mercado y que había desarrollado para exactamente este tipo de situación una respuesta que era a la vez cortés y completamente inútil para el periodista, dijo que ella solo vendía veladoras y que sobre los demás servicios del pasillo no tenía información que pudiera darle.

El reportero se movió hacia los consultorios.

Lo que ocurrió en los siguientes diez minutos fue lo que Chucho describió después en su cuaderno con la frase: el pasillo se volvió una sola cosa.

Doña Erundina estaba atendiendo una consulta cuando Chucho entró con la urgencia calibrada de quien tiene una noticia importante que dar sin interrumpir el trabajo en curso y que ha desarrollado para eso una señal específica: tres golpes suaves en el marco de la cortina con el intervalo de dos segundos entre cada uno que significaba situación externa urgente, no de cliente.

Doña Erundina salió.

Vio al reportero y a la camarógrafa a quince metros de distancia, filmando el pasillo.

Fue directamente al consultorio de la Maestra Epifania.

—Hay un reportero de televisión filmando el pasillo —dijo, desde la entrada, con el mismo tono de la vez del Señor de los Tres Amarres—. Reportaje de fraudes espirituales.

La Maestra Epifania se levantó de su silla en el tiempo que tarda en levantarse alguien que no necesita pensar cuál es la respuesta correcta porque la respuesta correcta es obvia.

—¿Qué hacemos? —dijo.

—Lo mismo que hacemos siempre cuando alguien llega a preguntar cosas que no le incumben —dijo Doña Erundina—. Ser completamente amables y completamente inútiles.

Y las dos mujeres salieron juntas al pasillo, que era la primera vez que caminaban en la misma dirección desde que la Maestra había llegado siete años antes, y se acercaron al reportero con la expresión coordinada de dos personas que han decidido en treinta segundos ser la misma cosa sin haber tenido tiempo de discutir los detalles.

—Buenas tardes —dijo Doña Erundina.

—Buenas tardes —dijo el reportero, con la expresión de quien ha encontrado exactamente lo que buscaba—. Estamos haciendo un reportaje sobre los servicios espirituales en el Mercado de Sonora. ¿Podría hablar con usted?

—Con mucho gusto —dijo Doña Erundina—. ¿Qué quiere saber?

—¿Qué tipo de servicios ofrece?

—Orientación espiritual —dijo Doña Erundina—. Lectura de cartas, trabajo energético, apoyo emocional a personas que están pasando por momentos difíciles. Nada diferente a lo que hace un coach de vida o un terapeuta, solo con otra tradición.

—¿Y usted? —dijo el reportero, girando hacia la Maestra Epifania.

—Tarot terapéutico —dijo la Maestra Epifania, con una fluidez que sugería que había usado ese término antes aunque el narrador no tiene registro previo de que lo hubiera usado—. Es una herramienta de autoconocimiento que ayuda a las personas a identificar sus propios patrones y tomar mejores decisiones.

—¿Y garantizan los resultados?

—Los terapeutas no garantizan los resultados —dijo Doña Erundina—. Los médicos no garantizan los resultados. Los coaches no garantizan los resultados. Nadie que trabaje con seres humanos puede garantizar los resultados porque los seres humanos tienen libre albedrío y ese libre albedrío siempre es el factor determinante.

El reportero intentó tres ángulos adicionales. Los tres encontraron respuestas que eran verdaderas, amables y completamente inútiles para un reportaje de denuncia. La camarógrafa filmó el consultorio de Doña

Erundina cuando ella lo invitó a pasar, registrando el Niño Fidencio y las velas y la cortina de terciopelo morado con la atención de quien busca algo que parezca amenazador y que en ese contexto simplemente parece un consultorio de orientación personal con decoración específica.

El reportaje nunca salió al aire.

O si salió, no incluyó el Pasillo de los Milagros.

Cuando el reportero y la camarógrafa se fueron, Doña Erundina y la Maestra Epifania se quedaron de pie en el pasillo durante un momento que tenía la textura específica del momento posterior a una crisis compartida, cuando las personas que acaban de actuar juntas procesan que lo hicieron y que el hecho de haberlo hecho cambia algo aunque ninguna esté dispuesta a admitir cuánto.

—Estuvo bien —dijo la Maestra Epifania.

—Sí —dijo Doña Erundina.

—Lo del tarot terapéutico —dijo la Maestra Epifania—. ¿Le parece que funciona como descripción?

—Funciona para ese contexto —dijo Doña Erundina—. Para otros contextos quizás algo diferente.

—¿Como qué?

—Como lo que es —dijo Doña Erundina—. Orientación espiritual. Sin apellidos que lo compliquen.

La Maestra Epifania lo pensó durante un momento.

—Barcelona me costó mucho —dijo.

—Lo sé —dijo Doña Erundina—. Y probablemente valió la pena. Pero no para lo que usted cree que valió.

—¿Para qué valió entonces?

—Para saber que podía hacerlo —dijo Doña Erundina—. Para darse permiso de creer que sabía lo suficiente. Eso tiene valor. Solo que no necesita estar en el letrero.

La Maestra Epifania no respondió.

Doña Erundina regresó a su consultorio.

La Maestra Epifania regresó al suyo.

Y el pasillo volvió a ser lo que era antes del reportero y la camarógrafa: dos consultorios separados por tres metros de espacio y veinte años de diferencia en experiencia, con una relación que el diccionario llamaría cordial y que el mercado seguía llamando guerra fría con mucho tupé, aunque desde ese martes la temperatura de esa guerra fría había bajado un par de grados en una dirección que ninguna de las dos habría llamado calidez pero que tampoco era exactamente lo mismo de antes.

La señora Petra lo registró a su manera.

—¿Arreglaron lo suyo? —le preguntó a Doña Erundina, al día siguiente.

—No hay nada que arreglar —dijo Doña Erundina.

—Eso quiere decir que sí —dijo la señora Petra, y volvió a sus veladoras con la satisfacción específica de quien ha confirmado una hipótesis que tenía desde hace tiempo y que la realidad finalmente se ha dignado a confirmar.

CAPÍTULO 9

¿Doña Erundina realmente cree?

La pregunta más profunda del Pasillo de los Milagros

Hay una pregunta que nadie le hace directamente a Doña Erundina.

No el periodista de nota roja, que llegó con la intención de hacerla pero que en el camino encontró respuestas más interesantes a preguntas menos directas. No Yolanda, que lleva años rodeando la pregunta con las preguntas específicas que son su manera de acercarse a lo que no quiere nombrar completamente. No Chucho, que ha desarrollado en dieciséis meses de trabajo conjunto la prudencia de quien sabe que hay preguntas cuya respuesta cambia la relación con quien responde y que prefiere mantener la relación como está. No Rigoberto, que resolvió el problema de la pregunta hace años convirtiéndolo en un problema contable donde la única pregunta relevante es si los ingresos superan los egresos, y la respuesta es que sí.

La pregunta que nadie le hace es: ¿usted realmente cree en lo que hace?

El narrador, que lleva nueve capítulos observando el Pasillo de los Milagros con la distancia del cronista y que en este punto ha acumulado suficiente evidencia para tener una hipótesis, se permite hacerla.

Doña Erundina la respondería de la siguiente manera, que no es la respuesta que daría si la pregunta llegara en una entrevista o en una conversación con alguien que no conoce, sino la respuesta que da cuando está sola o cuando está con alguien con quien puede ser imprecisa sin consecuencias:

—Depende de qué parte.

Esa respuesta, que parece evasiva y que en realidad es la más honesta disponible, requiere la elaboración que los capítulos anteriores han ido construyendo y que este capítulo intenta sistematizar con la misma frialdad que el capítulo siete aplicó a las finanzas.

La primera parte es la habilidad.

Doña Erundina tiene una capacidad real de leer a las personas que no es sobrenatural pero que en el contexto en que opera produce efectos indistinguibles de lo sobrenatural para quien los experimenta. Los psicólogos llamarían a esa capacidad intuición social extraordinaria y la describirían como la combinación de alta sensibilidad a las señales no verbales del interlocutor, memoria excepcional para los detalles biográficos

y conductuales, capacidad de identificar patrones en la información fragmentaria y habilidad para formular hipótesis sobre el estado emocional del otro con un margen de error reducido por la práctica acumulada.

Doña Erundina la llama el don.

La diferencia entre las dos descripciones no es de contenido sino de marco. El marco de los psicólogos la sitúa dentro de las capacidades humanas conocidas y por lo tanto replicables con entrenamiento. El marco de Doña Erundina la sitúa fuera de lo ordinario y por lo tanto no replicable por definición, lo que la hace valiosa de una manera que la primera descripción no puede hacer aunque describa exactamente lo mismo.

—¿Por qué lo llamas el don y no la habilidad? —le preguntó Yolanda una tarde, en una de sus conversaciones periódicas que tenían el formato de inspección pero que en el fondo eran lo que son todas las conversaciones entre madres e hijas que tienen una relación complicada: un intento de entenderse que ninguna de las dos nombra como tal.

—Porque la habilidad se aprende y el don se tiene —dijo Doña Erundina.

—Pero tú lo aprendiste —dijo Yolanda—. Con la abuela, con la curandera de Coyoacán, con veintidós años de práctica. Eso es una habilidad, no un don.

—La práctica desarrolla lo que ya estaba —dijo Doña Erundina—. La abuela también lo tenía. Y su abuela antes que ella. La habilidad es la forma. El don es la materia.

—¿Y si yo quisiera aprenderlo?

—Podrías aprender la forma —dijo Doña Erundina—. La técnica de las cartas, la lectura del lenguaje corporal, la manera de hacer las preguntas. Eso se enseña. Lo que no se enseña es escuchar de la manera en que lo escucho yo.

—¿Qué diferencia hay entre escuchar bien y escuchar como tú escuchas?

Doña Erundina lo pensó durante un momento con la seriedad de quien está tratando de describir algo que normalmente no necesita describirse porque simplemente se hace.

—Cuando escucho —dijo— no estoy pensando en lo que voy a responder. Estoy completamente en lo que el otro está diciendo. No en las palabras. En lo que está debajo de las palabras. La mayoría de la gente escucha para responder. Yo escucho para entender. Y entender tarda más pero llega más lejos.

—¿Eso lo aprendiste o lo tenías?

—Las dos cosas —admitió Doña Erundina—. Y ninguna de las dos.

Yolanda anotó eso en la categoría de respuestas que no tienen réplica posible y cambió de tema.

La segunda parte es la fe.

Doña Erundina cree en la Santa Muerte. No con la fe abstracta del teólogo que cree en Dios sin haber tenido una experiencia directa de Dios, sino con la fe concreta y pragmática de quien ha visto suficientes cosas que no encajan en ninguna categoría ordinaria como para mantener abierta la posibilidad de que haya algo que las categorías ordinarias no cubren.

—¿Qué ha visto? —le preguntó el periodista de nota roja, en la segunda entrevista.

—Cosas que el médico no explicó —dijo Doña Erundina—. Personas que mejoraron de enfermedades para las que no había tratamiento disponible. Situaciones que se resolvieron de maneras que la lógica de las causas y efectos ordinarias no alcanza a explicar completamente. No muchas. Suficientes.

—¿Podría haber sido coincidencia?

—Podría —dijo Doña Erundina—. La mayoría de las veces podría haber sido coincidencia. Pero hay casos donde la coincidencia requiere tantas coincidencias simultáneas que la explicación de la coincidencia se vuelve más improbable que la explicación alternativa.

—¿Cuál es la explicación alternativa?

—Que hay cosas que existen y que todavía no tenemos los instrumentos para medir —dijo Doña Erundina—. La medicina del siglo dieciséis no podía medir los virus. Los virus existían de todas formas. La ciencia del siglo veintiuno no puede medir todo lo que existe. Eso no significa que lo que no puede medir no existe.

—¿Eso le parece un argumento sólido?

—Me parece el único argumento honesto que tengo —dijo Doña Erundina—. No le estoy diciendo que sé lo que es. Le estoy diciendo que sé que algo es, aunque no sepa qué.

El periodista miró eso en sus notas durante un momento.

—¿Eso es fe o es agnosticismo? —preguntó.

—Es lo que queda cuando la fe simple ya no alcanza y el escepticismo puro tampoco —dijo Doña Erundina—. Después de veintidós años en este pasillo, lo que me queda es saber que no sé todo. Y que eso es más útil que creer que sé todo en cualquier dirección.

La tercera parte es la más incómoda y la que Doña Erundina menos elabora en voz alta incluso cuando está con personas de confianza, que es la parte donde el sistema que ella opera y las creencias que ella tiene no coinciden completamente.

—¿Las cartas realmente predicen el futuro? —le preguntó Chucho, en una de las conversaciones de cierre de jornada que eran el espacio donde las preguntas que no podían hacerse durante el trabajo encontraban un momento disponible.

Doña Erundina tardó en responder de una manera que Chucho había aprendido a distinguir de las otras tardanzas: no era la tardanza de quien no tiene respuesta, ni la de quien tiene varias respuestas y está eligiendo cuál dar, sino la tardanza de quien tiene una respuesta que no es la que el contexto habitual requeriría y que está decidiendo si este es el contexto correcto para darla.

—Las cartas —dijo finalmente— son un espejo.

—¿Un espejo de qué?

—De lo que el cliente ya sabe pero no ha organizado todavía —dijo Doña Erundina—. Cuando alguien me pregunta si su novio la quiere, las cartas no me dicen si el novio la quiere. Me dicen cómo está organizado el miedo de esa persona. Lo que teme perder, lo que espera encontrar, lo que ya sabe pero no puede aceptar todavía. Y eso, si lo leo bien, me dice más sobre la situación real que cualquier predicción sobre el futuro.

—¿O sea que lo que lees no es el futuro?

—Leo el presente —dijo Doña Erundina—. El futuro es la consecuencia del presente. Si leo el presente con suficiente claridad, el futuro se insinúa solo. No como certeza. Como probabilidad.

—¿Y cuando le dices al cliente que las cartas muestran tal cosa?

—Le digo lo que veo en el presente del cliente —dijo Doña Erundina—. En el lenguaje del futuro, porque el lenguaje del futuro es el que el cliente vino a escuchar y porque la orientación en tiempo futuro genera más agencia que la descripción en tiempo presente.

—O sea que cambias el tiempo verbal pero no el contenido —dijo Chucho.

—Cambio el tiempo verbal para que el contenido sea útil —dijo Doña Erundina—. Un médico que le dice a un paciente usted tiene hipertensión está describiendo el presente. Un médico que le dice si no cambia de dieta en los próximos seis meses su hipertensión va a producir consecuencias graves está hablando del futuro. Los dos dicen lo mismo. El segundo genera más probabilidad de que el paciente cambie de dieta.

Chucho anotó eso con cuatro signos de exclamación.

—¿Eso lo aprendiste solo o alguien te lo enseñó? —preguntó.

—La práctica me lo enseñó —dijo Doña Erundina—. Los primeros años usaba el tiempo presente y los clientes salían sintiéndose diagnosticados pero no orientados. Cuando empecé a usar el futuro, salían sintiéndose capaces de hacer algo con lo que les decía. La diferencia en la tasa de retorno fue inmediata.

—¿Y las limpias? —preguntó Chucho—. ¿Esas funcionan?

Era la pregunta que más tardanza producía en Doña Erundina, y Chucho lo sabía porque la había hecho antes en variantes distintas y la tardanza era siempre la misma, lo que le decía que la respuesta no estaba resuelta del todo aunque la práctica siguiera igual.

—Las limpias —dijo Doña Erundina— hacen que la persona que las recibe se sienta diferente al terminar. Más ligera, más clara, con menos peso en el cuerpo. Eso es verificable. Lo verifico yo al terminar y me lo confirma el cliente.

—¿Y por qué se siente diferente?

—Porque el ritual tiene un efecto real en el sistema nervioso —dijo Doña Erundina—. El tacto de las hierbas, el olor del copal, la voz que guía el proceso, la atención completa de alguien que está enfocado solo en ti durante veinte minutos sin juzgarte ni pedirte nada. Eso es terapéutico aunque no sea sobrenatural.

—¿Y el huevo? —preguntó Chucho.

—El huevo —dijo Doña Erundina, con una pausa que era la pausa de alguien que está considerando cuánto de lo que piensa es apropiado decir en este contexto—, es el símbolo que le da al cliente algo concreto que ver al final. El huevo roto en el vaso muestra algo. Una forma, una burbuja, un hilo, algo que el ojo humano inevitablemente interpreta como significativo porque el ojo humano interpreta todo como significativo cuando está buscando significado. Y esa interpretación, sea lo que sea lo que muestra el huevo, le da al cliente un relato concreto sobre lo que salió de su campo energético durante la limpia.

—¿Y lo que muestra el huevo es real?

—Lo que el cliente interpreta en el huevo es real para el cliente —dijo Doña Erundina—. Y lo que es real para el cliente tiene efectos reales en el cliente. Así que sí. Es real.

—Eso es una respuesta muy complicada para una pregunta simple —dijo Chucho.

—Las preguntas simples sobre cosas complicadas merecen respuestas complicadas —dijo Doña Erundina—. Las respuestas simples a preguntas complicadas son las que producen los problemas.

Esa noche, cuando Chucho se fue y el pasillo quedó en el silencio específico del cierre, Doña Erundina se quedó sola en el consultorio con el cuaderno de espiral de cubierta dorada, el cigarro que el médico le tenía prohibido y que fumaba uno al día cuando el día lo merecía, y la imagen del Niño Fidencio en el centro del altar.

Era un ritual privado que nadie más conocía porque nadie más había estado presente para verlo: la revisión del cuaderno, el cigarro, el Niño Fidencio.

Abrió el cuaderno por la última página con anotaciones. Leyó los nombres del día con la atención de quien no revisa datos sino personas: la señora de los tres amarres que había vuelto a pedir trabajo adicional porque el amarre anterior no había funcionado del todo pero había funcionado lo suficiente como para que el asunto siguiera vivo, lo que era un resultado ambiguo que Doña Erundina había registrado con dos palabras que en su caligrafía de escritura automática decían situación activa.

El señor nuevo que había llegado con un problema de trabajo que en realidad era un problema de miedo al cambio que él todavía no había nombrado como tal. La muchacha joven que había preguntado por el novio con una tristeza que era anterior al novio, que era la tristeza de quien todavía no ha aprendido que la tristeza que atribuye a las circunstancias externas generalmente tiene una dirección más interna, y que había salido con el trabajo de revelación encargado y con algo que era más difícil de nombrar que el trabajo: la sensación de haber sido vista.

Ese era el producto que el Pasillo de los Milagros entregaba que ningún análisis económico podía capturar completamente: la sensación de ser vista. De que alguien dedicara tiempo y atención completa a lo que una persona traía, sin juzgarla, sin apresurarla, sin reformular su problema en términos más manejables para el que escucha. Eso tenía valor. Tenía un valor que el sistema de salud no entregaba con suficiente consistencia, que las familias no siempre podían dar, que los amigos daban pero con el costo de la reciprocidad y del juicio que la amistad inevitablemente incluye.

Le dio una calada al cigarro.

Miró al Niño Fidencio.

El Niño Fidencio la miraba de regreso con esa mirada suya que el análisis fotográfico describía como la mirada de un hombre mirando ligeramente a la izquierda del fotógrafo y que Doña Erundina, después de veintidós años de mirarlo todas las noches antes de cerrar el consultorio, leía de otra manera: como la mirada de alguien que está prestando atención a algo que está al margen del cuadro, algo que no está en el centro pero que importa precisamente por estar al margen.

—¿Tú realmente estás ahí? —le preguntó, en voz baja, con el tono de quien hace una pregunta que no espera respuesta verbal pero que necesita formularla de todas formas porque algunas preguntas requieren salir aunque nadie las reciba.

El Niño Fidencio no respondió.

Lo que respondió fue el silencio del consultorio, que a esa hora tenía una cualidad distinta al silencio del día: más denso, más cargado de la acumulación de todo lo que se había dicho y sentido y dejado sin decir en ese espacio durante las horas anteriores. El silencio de los lugares donde mucha gente ha tenido emociones fuertes es diferente al silencio de los lugares vacíos, aunque sea imposible medir esa diferencia con ningún instrumento disponible actualmente.

Doña Erundina lo notaba todos los días.

Si eso era fe, era una fe que no necesitaba certeza. Si era otra cosa, todavía no tenía nombre disponible para ella.

Apagó el cigarro en el cenicero de barro que tenía para ese propósito.

Cerró el cuaderno.

Apagó las velas que era necesario apagar y dejó encendidas las que era necesario dejar encendidas, que era una distinción que ella misma había establecido según criterios que no había escrito en ningún lugar y que si tuviera que explicarlos diría simplemente que las velas que se dejan encendidas son las que todavía tienen trabajo que hacer.

Pasó la mano por el mantel negro de la mesa de trabajo.

Miró el consultorio con la mirada de quien lo ve todos los días y que de vez en cuando, en los momentos de cierre tranquilo, lo ve también por primera vez: el espacio de dos metros por metro y medio que ella había convertido en el lugar donde las personas llegaban cuando ya no sabían a dónde más ir.

—Hasta mañana —le dijo al Niño Fidencio, con la naturalidad de quien se despide de un colega al terminar la jornada.

Y salió por la cortina de terciopelo morado, cerró el pasillo, y caminó hacia la salida del mercado con el paso regular de quien tiene veintidós años caminando ese mismo trayecto y que ya no piensa en los pasos sino que simplemente los da.

Afuera, la ciudad seguía siendo la ciudad.

Con toda su incertidumbre intacta.

Esperando el martes.

CAPÍTULO 10

El comienzo de la decadencia

Cuando llegó TikTok al Mercado de Sonora

El Oráculo de Delfos no murió de golpe.

Murió de la misma manera en que mueren la mayoría de las instituciones que duran mucho tiempo: por acumulación de erosiones pequeñas que individualmente son manejables y que en conjunto producen un deterioro que cuando se vuelve visible ya es difícil de revertir. Los filósofos racionalistas que cuestionaron las explicaciones sobrenaturales no lo cerraron solos: llevaban siglos cuestionando y el oráculo seguía funcionando.

La conquista macedónica no lo cerró: Alejandro mismo había consultado. La dominación romana tampoco: los emperadores romanos consultaban en privado aunque en público practicaran la religión oficial. El edicto de Teodosio que en el año 391 prohibió el culto pagano fue el golpe formal, pero el oráculo ya llevaba décadas operando por debajo de su capacidad histórica, con menos consultas, menos influencia política y una reputación que se había ido gastando en el roce con el escepticismo acumulado de generaciones que habían visto demasiadas profecías que no se cumplieron exactamente como se esperaba.

El Pasillo de los Milagros no está cerrando.

Pero algo está cambiando.

Doña Erundina lo notó antes de poder nombrarlo, que es la manera en que se notan los cambios importantes: primero en el cuerpo, como una variación en el peso o en la temperatura del aire, y solo después en la mente, cuando la acumulación de evidencias obliga a la mente a ponerse al corriente con lo que el cuerpo ya sabía.

Lo que notó fue esto: que los clientes nuevos llegaban con una actitud diferente a la de los clientes nuevos de diez años antes. No diferente en el sentido de mejor o peor sino diferente en el sentido de más complicada de atender. Los clientes de diez años antes llegaban con credulidad o con escepticismo, que eran dos actitudes opuestas pero igualmente manejables porque cada una tenía su protocolo. Los nuevos llegaban con las dos cosas al mismo tiempo, lo que producía en la consulta una tensión que el sistema de ambigüedad calculada no absorbía tan limpiamente como antes.

—Noto que los clientes jóvenes hacen más preguntas de seguimiento —le dijo a Chucho, en una tarde de inventario de lo que el día había dejado.

—Los que vienen del TikTok —dijo Chucho.

—¿Los del TikTok vienen al consultorio?

—Algunos —dijo Chucho—. Los que siguen cuentas de espiritualidad en TikTok y que llegan aquí porque quieren la experiencia real después de haber visto los videos. Pero traen las preguntas de los videos.

—¿Qué tipo de preguntas?

—El tipo de preguntas que hacen cuando en el video anterior vieron a alguien explicar exactamente cómo funciona la lectura de cartas sin el componente místico —dijo Chucho—. Cómo el lector usa las respuestas del cliente para guiar la lectura. Cómo la ambigüedad de las interpretaciones hace que cualquier cosa que diga el lector pueda encajar con cualquier situación.

Doña Erundina procesó eso durante un momento.

—¿Y cómo llegaste tú a esa información? —preguntó.

—Porque yo también vi los videos —dijo Chucho, con la honestidad de quien sabe que este es el tipo de dato que es mejor dar directamente que dejar que la otra persona descubra por su cuenta—. Hay un canal que tiene ochocientas mil suscripciones y que hace desmontajes completos de las técnicas que usan los videntes. Técnicas de cold reading, hot reading, el efecto Barnum, el método shotgun. Todo explicado con ejemplos.

—¿Y lo que explican en ese canal es correcto?

—Es bastante correcto —dijo Chucho.

—¿Bastante?

—Correcto en las técnicas generales —dijo Chucho—. No conoce el sistema específico del consultorio porque el sistema específico del consultorio tiene

elementos que no están en los manuales estándar. Pero las bases las tiene bien.

Doña Erundina se quedó mirando al Niño Fidencio durante un momento.

—¿Y los clientes que vienen del TikTok son recuperables? —preguntó finalmente, usando la palabra de la misma manera en que Rigoberto usaba los términos contables para describir las situaciones del consultorio: con la neutralidad del análisis, sin el peso emocional que la pregunta podría haber tenido en otro tono.

—Los que vienen son los que quieren creer a pesar de saber —dijo Chucho—. Esos son recuperables. Los que no vienen son los que decidieron no creer y no van a venir aunque quieran. Esos ya están perdidos para el mercado.

—¿Y cuántos son los que quieren creer a pesar de saber?

—Muchos —dijo Chucho—. Más de los que esperaría. El conocimiento no cancela la necesidad. Solo la hace más consciente.

La amenaza de los influencers de astrología en Instagram era la que Rigoberto había estudiado con mayor detención porque era la más cuantificable y la que más directamente competía por el mismo tipo de cliente en el mismo momento de necesidad.

—Hay una cuenta —le explicó a Doña Erundina en la reunión mensual de revisión financiera que ella toleraba porque Rigoberto insistía en que era necesaria y porque en el fondo le daba información útil aunque el formato le resultara excesivamente formal para ser una conversación con su hijo—, que tiene doscientas ochenta mil seguidoras, cobra doscientos cincuenta pesos por una lectura de carta natal por videollamada, y tiene una lista de espera de tres semanas.

—¿Doscientos cincuenta pesos? —dijo Doña Erundina.

—Doscientos cincuenta pesos —confirmó Rigoberto—. Con una demanda que justifica tres semanas de espera. Lo que significa que en términos de precio por servicio está por debajo de usted, pero en términos de volumen y de alcance geográfico está por encima.

—¿Alcance geográfico? —dijo Doña Erundina.

—Atiende a personas de todo el país —dijo Rigoberto—. Y de Estados Unidos. Y de España. El servicio en línea no tiene límite geográfico. El suyo sí.

—¿Y la calidad?

—La calidad es diferente —dijo Rigoberto, con la diplomacia del hijo que sabe que la respuesta honesta a esta pregunta tiene varias dimensiones y que no todas son favorables para quien la hace—. Para el cliente que quiere lo que usted ofrece, que es presencia física, ritual con elementos concretos, la experiencia del espacio y de la persona, no hay sustituto. Para el cliente que solo quiere orientación y que puede recibir esa orientación en cualquier

formato, el precio más bajo y la comodidad de no salir de casa son factores que pesan.

—¿Y cuántos clientes estamos perdiendo?

—No lo sé con certeza —dijo Rigoberto—. Lo que sí sé es que la tasa de clientes nuevos bajó quince por ciento el año pasado comparado con el anterior. Y que la edad promedio de los clientes nuevos subió cuatro años en el mismo período.

—¿Qué significa eso?

—Que los clientes más jóvenes están eligiendo otras opciones —dijo Rigoberto—. Y que si esa tendencia continúa, en algún momento la base de clientes existente va envejeciendo sin reposición suficiente.

Doña Erundina lo miró.

—¿Cuándo es ese algún momento?

—Calculé tres escenarios —dijo Rigoberto, sacando una hoja del cuaderno donde había hecho los cálculos—. En el escenario conservador, con la tendencia actual sin cambios, la rentabilidad se mantiene estable durante cinco años y empieza a declinar en el sexto. En el escenario moderado, si la tendencia se acelera por factores externos como más competencia en línea o cambio en el patrón de demanda, el punto de inflexión es en tres años. En el escenario optimista, si se implementan medidas de adaptación que atraigan clientela nueva, el escenario conservador se extiende indefinidamente.

—¿Qué medidas de adaptación?

Rigoberto guardó la hoja y tomó otra, que era la propuesta que había preparado para este momento y que era la razón real por la que había pedido la reunión mensual con una semana de anticipación en lugar de la antelación habitual de dos días.

—Primero —dijo—: presencia digital activa. No solo el perfil de Facebook que tiene ahora y que actualiza Chucho cuando se acuerda. Una estrategia de contenido en Instagram y TikTok con publicaciones regulares sobre el trabajo espiritual, la tradición del mercado, la experiencia de los clientes con datos anonimizados. Eso genera visibilidad en el segmento joven que actualmente no está llegando.

—Yo en TikTok —dijo Doña Erundina, con el tono de quien está procesando una imagen que no termina de cuadrar con ninguna imagen que tenga de sí misma.

—Usted no tiene que estar en TikTok personalmente —dijo Rigoberto—. Chucho hace el contenido. Usted aparece en algunos videos pero como figura de autoridad, no como creador de contenido cotidiano.

—¿Figura de autoridad en TikTok?

—Figura de autoridad en TikTok son los que saben cosas que los demás no saben —dijo Chucho, que había sido incluido en la reunión por primera vez

y que había estado esperando este momento con la paciencia de quien tiene una contribución preparada—. Usted sabe cosas que los demás no saben. Eso es exactamente lo que funciona en esa plataforma.

—¿Qué tipo de cosas?

—La historia del mercado —dijo Chucho—. Las tradiciones. Por qué se hace tal cosa en un trabajo espiritual. Qué significan los elementos del altar. Cosas que la gente del TikTok espiritual llama contenido educativo y que genera más confianza que el contenido de entretenimiento puro.

—¿Y eso no revela demasiado? —preguntó Doña Erundina.

—Revela lo suficiente como para generar curiosidad sin revelar lo suficiente como para que ya no necesiten venir —dijo Chucho—. Eso también lo hacen los que más seguidores tienen. Le dan información pero no el servicio completo. El servicio completo requiere la consulta.

—Segundo —continuó Rigoberto, que había aprendido a no dejar que las discusiones de detalle desviaran la estructura de la propuesta—: consultas en línea. Un servicio paralelo al presencial, con tarifa diferente, para clientes que no pueden venir físicamente. Esto abre el mercado geográfico sin canibalizar el mercado presencial.

—El Zoom —dijo Doña Erundina.

—Durante la pandemia funcionó —dijo Rigoberto.

—Durante la pandemia no había alternativa —dijo Doña Erundina—. Y yo lo describo como espiritualmente limitante porque lo es. La energía del espacio es parte del trabajo. El Zoom no tiene espacio.

—El Zoom tiene la pantalla —dijo Chucho—. Y la pantalla puede mostrarse llena de velas y copal y el altar. La energía del espacio la puede ver aunque no pueda estar en ella físicamente. Y el diecinueve por ciento de margen adicional que generamos en la pandemia sugiere que para algunos clientes es suficiente.

—¿Qué clientes? —preguntó Doña Erundina.

—Los que tienen un problema urgente y no pueden salir —dijo Chucho—. Los que viven lejos y el transporte es un obstáculo. Los que tienen vergüenza de que alguien los vea entrar a un consultorio espiritual y el Zoom les da privacidad. Ese mercado existe y actualmente lo atiende la competencia.

—Tercero —dijo Rigoberto—: el curso en línea.

Doña Erundina lo miró con la expresión de quien lleva un momento esperando este punto y que ha estado preparando la respuesta.

—No —dijo.

—¿Por qué no? —dijo Rigoberto.

—Porque un curso en línea convierte el conocimiento en un producto que cualquiera puede comprar —dijo Doña Erundina—. Y si cualquiera puede

comprar el conocimiento, el conocimiento deja de tener el valor que tiene porque se vuelve accesible a cualquiera.

—Eso es exactamente lo que hace el mercado —dijo Rigoberto—. La competencia ya está vendiendo ese conocimiento. Si usted no lo hace, ellos lo hacen y la diferencia es que ellos cobran por enseñar lo que usted sabe y usted no cobra nada.

—La diferencia es que lo que ellos venden no es lo que yo sé —dijo Doña Erundina—. Lo que ellos venden es la forma. La técnica. Las cartas, el vocabulario, el protocolo. Lo que yo sé no se enseña en un curso porque lo que yo sé viene de veintidós años de estar en este pasillo escuchando lo que la gente trae. Eso no se vende en ochenta horas de video.

—Entonces vende las ochenta horas de video y deja lo que no puede enseñarse para el consultorio —dijo Rigoberto.

Doña Erundina lo pensó durante un momento más largo que la mayoría de sus pausas de deliberación, lo que Rigoberto interpretó como señal de que el argumento había penetrado en algún punto que las respuestas anteriores no habían alcanzado.

—¿Y quién hace el curso? —preguntó finalmente.

—Usted diseña el contenido —dijo Rigoberto—. Chucho lo produce. Yo administro la plataforma.

—¿Y cuánto cobraríamos?

—Depende del mercado objetivo —dijo Rigoberto, que había llegado a este punto de la conversación con tres precios diferentes según la respuesta a esta pregunta—. Si apuntamos al segmento de personas que quieren usar el tarot como herramienta personal, sin pretensiones profesionales, el precio puede estar entre ochocientos y mil doscientos pesos por módulo. Si apuntamos a quienes quieren aprender para ejercer, el precio puede llegar a cuatro o cinco mil por el programa completo.

—¿Y qué les enseñamos a los que quieren ejercer?

—Lo que enseña la competencia —dijo Chucho—. Y un poco más.

—¿Lo que enseña la competencia —repitió Doña Erundina— es lo que yo he descrito durante veintidós años como una vergüenza espiritual?

—Lo que la competencia enseña mal —dijo Chucho, con la precisión de quien ha pensado este punto antes—, explicado bien, por alguien con veintidós años de práctica real, es otra cosa. No es lo mismo el Zoom de alguien con tres meses de curso en YouTube que el Zoom de usted.

Doña Erundina los miró a los dos durante un momento.

—Déjenme pensarlo —dijo.

—¿Cuánto tiempo? —preguntó Rigoberto, que conocía la diferencia entre el déjenme pensarlo que significaba no y el que significaba tal vez.

—Una semana —dijo Doña Erundina.

—Una semana —repitió Rigoberto, y en su tono había algo que el narrador identificaba como la satisfacción moderada del negociador que ha logrado que el otro pida tiempo en lugar de dar un no inmediato, que era el resultado que había esperado como mejor escenario posible cuando entró a esa reunión.

Esa noche, caminando hacia la salida del mercado, Doña Erundina se detuvo un momento frente al letrero plastificado de la entrada.

CONSULTAS \$150 · AMARRES \$500 · DESCRUZAMIENTOS PREVIA CITA.

El letrero tenía veintidós años. Las cifras habían sido tachadas y corregidas tantas veces que las capas de marcador hacían que el precio actual solo fuera legible si uno sabía que era el que estaba encima de todos los anteriores. El código QR de Chucho seguía en la esquina con su diurex.

Pensó en Delfos.

Delfos había tardado casi mil años en cerrar. No porque fuera indestructible sino porque se adaptó lo suficiente como para seguir siendo necesario en cada contexto que le tocó vivir, cambiando los formatos mientras mantenía el producto esencial: la sensación de que el caos del mundo tenía un orden accesible.

El producto no había cambiado.

Los formatos sí.

Siguió caminando hacia la salida.

La semana que había pedido para pensar no era para pensar. Era para decidir qué quería cambiar y qué no quería cambiar, que era una pregunta diferente y más difícil, y para la que veintidós años de práctica en la ambigüedad calculada no eran de mucha ayuda porque esa pregunta no tenía respuesta ambigua disponible.

Tenía que ser de un lado o del otro.

Y Doña Erundina, que llevaba veintidós años operando en el espacio entre los dos lados, no estaba segura de saber cómo estar completamente en uno solo.

CAPÍTULO 11

El último oráculo

Lo que Doña Erundina responderá cuando le pregunten si el fin está cerca

La última profecía del Oráculo de Delfos llegó en el año 362 antes de la era común, cuando el general Juliano preguntó si debía marchar contra los persas.

O llegó en el año 390 cuando el emperador Teodosio mandó cerrar todos los templos paganos del Imperio.

O llegó en algún momento indefinido entre esas dos fechas, en una de las muchas consultas que la historia no registró porque la historia tiende a

recordar los cierres dramáticos y a olvidar los cierres graduales, que son los más frecuentes y los menos narrativamente satisfactorios.

La tradición atribuye a la última Pitia la frase: decidle al rey que el hermoso templo ha caído, Apolo ya no tiene casa ni laurel profético. Los historiadores discuten si esa frase fue realmente dicha o si fue inventada después para darle al final la redondez simbólica que los finales reales raramente tienen por sí solos. El narrador toma nota de esa discusión y la deja donde está, porque lo que importa para los efectos de este capítulo no es si la frase fue dicha sino lo que dice: que las instituciones que durante siglos organizaron la incertidumbre humana en relatos comprensibles no terminan con una explosión sino con un comunicado triste, o con un silencio que alguien interpreta después como comunicado.

El Pasillo de los Milagros no está cerrando.

Pero el narrador, que tiene la ventaja de la perspectiva que la omnisciencia otorga, puede anticipar que en algún punto cerrará, como cierran todos los consultorios de todos los pasillos de todos los mercados, no porque la demanda desaparezca sino porque los organismos que la atienden tienen una vida útil que depende de los cuerpos y las voluntades de las personas que los sostienen.

Doña Erundina tiene sesenta y dos años, la presión alta que el médico lleva cuatro años diciéndole que hay que controlar mejor, tres colmillos de oro en la dentadura superior, el mandil de cuadritos con el Niño Fidencio cosido a la altura del pecho, y la certeza tranquila de quien ha calculado, sin hacer el cálculo explícitamente pero habiéndolo hecho de todas formas, que mientras haya seres humanos que necesiten que alguien les diga que el caos del mundo tiene un orden accesible, habrá negocio.

—¿Cuánto tiempo más piensas seguir? —le preguntó Yolanda, en una visita reciente que tenía el tono de las conversaciones que las hijas tienen con sus madres cuando empiezan a ver algo que prefieren no ver y que de todas formas necesitan nombrar.

—¿Seguir qué? —dijo Doña Erundina.

—Esto —dijo Yolanda, señalando el consultorio con un gesto que incluía la cortina, el altar, el sillón de masaje, el cuaderno de espiral y todo lo que el cuaderno contenía.

—Hasta que ya no pueda —dijo Doña Erundina.

—¿Y cuándo no puedes?

—Cuando no pueda —repitió Doña Erundina, con la paciencia de quien sabe que esta conversación tiene un punto al que Yolanda quiere llegar y que llegar antes de que Yolanda lo proponga por su cuenta no ayuda—. ¿Qué es lo que quieres preguntarme realmente?

Yolanda lo pensó durante un momento.

—Quiero saber si tienes un plan para cuando no puedas —dijo—. No un plan espiritual. Un plan concreto. Qué pasa con el consultorio, qué pasa con los clientes, qué pasa con Chucho.

—Chucho ya tiene su propio plan —dijo Doña Erundina.

—¿Cuál?

—Pregúntale a él.

Chucho, efectivamente, tenía su propio plan.

Lo había desarrollado en los últimos seis meses con la metodología de sus materias de administración aplicada al objeto de estudio más cercano que tenía disponible: el consultorio de Doña Erundina, cuyo modelo de negocio había estudiado con más atención y más rigor que ningún caso de estudio que le hubieran propuesto en el CONALEP, y cuyas lecciones había ido archivando en el cuaderno de notas con signos de exclamación al margen hasta que el cuaderno quedó suficientemente lleno como para que el plan tuviera la solidez que un plan necesita para no ser solo una idea.

—¿Puedo hablar contigo de algo? —le preguntó a Doña Erundina, en una tarde de cierre, con el tono de quien ha estado esperando el momento correcto para una conversación y ha decidido que el momento correcto no llega solo sino que hay que elegirlo.

—Habla —dijo Doña Erundina.

—Estoy pensando en abrir mi propio consultorio —dijo Chucho.

—Lo sé —dijo Doña Erundina.

—¿Lo sabías?

—Desde hace cuatro meses —dijo Doña Erundina—. Las preguntas que haces cambiaron. Antes preguntabas para entender cómo funciona esto. Ahora preguntas para saber qué necesitarías para replicarlo.

Chucho la miró durante un momento con la expresión de quien acaba de descubrir que el sistema que ha estado estudiando también lo ha estado estudiando a él.

—¿Y qué piensas? —preguntó.

—Que es lo que tenías que hacer —dijo Doña Erundina—. Un asistente que no quiera eventualmente tener su propio negocio no es un asistente, es un empleado. Y tú nunca fuiste solo un empleado.

—¿Eso es un cumplido?

—Es una descripción —dijo Doña Erundina—. ¿Dónde piensas abrir?

—Tlalpan —dijo Chucho—. Hay un mercado que tiene un pasillo de servicios personales que está menos saturado que este. La competencia es menor y el perfil de la clientela es similar.

—¿Cuándo?

—En un año —dijo Chucho—. Necesito terminar el semestre, ahorrar el capital inicial y encontrar el local.

—¿Cuánto capital inicial?

—Calculé cuarenta mil pesos para el primer mes de arriendo, los materiales, el letrero y un mes de colchón —dijo Chucho—. Rigoberto me ayudó con el cálculo.

—¿Rigoberto sabe?

—Le pregunté de manera hipotética —dijo Chucho—. Creo que supo que no era hipotético pero no lo dijo.

—Rigoberto siempre sabe —dijo Doña Erundina.

—¿Y usted qué va a hacer cuando me vaya?

—Contratar a alguien —dijo Doña Erundina—. Que no va a ser igual que tú, pero que con tiempo va a aprender lo que necesita aprender.

—¿Y si no aprende?

—Entonces contrataré a otro —dijo Doña Erundina—. El consultorio ha funcionado con diferentes personas en distintos momentos. Lo que no cambia soy yo. Lo que cambia son los que me rodean.

—¿Y cuando usted ya no esté?

La pregunta salió antes de que Chucho pudiera decidir si hacerla, que era exactamente el tipo de pregunta que los dieciséis meses en el consultorio habían afinado en él: la que llega al centro sin pedir permiso.

Doña Erundina no respondió de inmediato.

—Cuando yo ya no esté —dijo finalmente— el pasillo va a seguir. No este consultorio específicamente, porque este consultorio depende de mí para ser lo que es. Pero el pasillo va a seguir porque el pasillo no depende de ninguna persona específica. Depende de que haya personas que necesiten lo que el pasillo ofrece. Y esas personas siempre van a existir.

—¿Como Delfos?

—Delfos cerró —dijo Doña Erundina.

—Pero el oráculo no —dijo Chucho—. Cambió de forma. Ahora está en TikTok y en Instagram y en los consultorios de Tlalpan.

Doña Erundina lo miró durante un momento con algo que era más difícil de identificar que cualquiera de las expresiones habituales de su repertorio: algo entre el reconocimiento y el afecto y la aceptación de que dieciséis meses de trabajo conjunto habían producido en Chucho exactamente la comprensión que ella misma había tardado años en desarrollar.

—Exacto —dijo.

Yolanda se había instalado en Houston dos años antes, siguiendo a su marido que había conseguido trabajo en una empresa de logística, y había descubierto en los primeros meses que la comunidad migrante mexicana en esa ciudad tenía exactamente el mismo perfil de necesidades que la clientela del Pasillo de los Milagros: personas en situación de incertidumbre elevada, con recursos limitados para el acceso a sistemas de atención

formal, y con una tradición cultural que hacía que la consulta espiritual fuera una respuesta familiar y accesible a problemas que el sistema de salud mental anglosajón no atendía de la misma manera.

Empezó con las cartas por Zoom, con la resistencia de quien sabe que su madre considera esa modalidad espiritualmente limitante pero que también sabe que su madre no estaba en Houston y que Houston era donde ella estaba.

—¿Cómo va lo de Houston? —le preguntó Doña Erundina en la llamada de los domingos, que era el único día en que las dos tenían tiempo simultáneo disponible y que había ido adquiriendo con los años la estructura de las llamadas entre personas que se quieren y que no siempre están de acuerdo pero que han llegado al punto en que el desacuerdo ya no requiere resolución.

—Bien —dijo Yolanda—. Tengo doce clientes fijos y una lista de espera de ocho.

—¿Y por Zoom?

—Por Zoom —confirmó Yolanda, con el tono de quien sabe que está confirmando algo que su madre tiene una opinión formada sobre.

—¿Y funciona?

—Funciona diferente —dijo Yolanda—. No mejor ni peor. Diferente. El cliente no tiene el espacio físico pero tiene la atención completa, que es lo que más falta les hace.

—¿Los clientes de Houston son iguales a los de aquí?

—Los problemas son los mismos —dijo Yolanda—. Amor, dinero, familia, trabajo. Pero con una capa adicional. El miedo al país que no es el de ellos. La nostalgia del que sí es el de ellos. Eso no lo atiende ningún sistema de aquí y es exactamente lo que más necesitan que alguien vea.

Doña Erundina guardó silencio durante un momento.

—¿Aprendiste bien? —preguntó, con la voz de quien hace una pregunta que tiene el formato de una evaluación pero que en realidad es otra cosa.

—Aprendí lo que se puede aprender —dijo Yolanda—. Lo que no se puede aprender todavía lo estoy desarrollando.

—¿Y el huevo?

—El huevo por Zoom no funciona igual —admitió Yolanda—. Pero encontré un sustituto.

—¿Cuál?

—Le pido al cliente que encienda una vela antes de la consulta —dijo Yolanda—. Y al terminar miramos juntos cómo está ardiendo. La forma de la llama, el movimiento, el humo. El cliente interpreta lo que ve y yo oriento la interpretación. Produce un efecto similar.

—¿Quién te enseñó eso?

—Nadie —dijo Yolanda—. Lo inventé.

Doña Erundina guardó silencio de nuevo, pero este silencio tenía una textura diferente al anterior: la textura del silencio de quien acaba de escuchar algo que no esperaba y que está procesando que no lo esperaba.

—Bien —dijo finalmente.

Y Yolanda entendió, porque llevaba cuarenta y dos años siendo hija de Doña Erundina y sabía leer los bienes de su madre con la precisión que solo da ese entrenamiento, que bien era la forma más completa que su madre tenía de decir que algo la había sorprendido favorablemente, y que esa era la forma de aprobación que más le había costado recibir en toda su vida y la que más valoraba precisamente por eso.

La tarde de la última consulta de este capítulo era un martes ordinario.

La lista de espera había tenido cinco personas en el día, número que Chucho registraba como día normal en su cuaderno de notas desde que había empezado a llevar estadísticas de afluencia con el propósito del caso de estudio del CONALEP que nadie le había pedido formalmente pero que él había decidido hacer de todas formas porque le parecía que los datos merecían ser registrados aunque nadie los pidiera.

Don Emigdio había llegado a las diez y cuarto, como todos los jueves, y había informado de novedades en los tres frentes de su universo de preocupaciones: la pensión había llegado dos días tarde ese mes, la próstata había tenido una semana regular, y el Abundio había comprado un coche nuevo que según don Emigdio era una señal de que los negocios turbios del Abundio iban bien, lo que a su vez era evidencia adicional de que el Abundio estaba usando recursos extraídos de la energía de don Emigdio mediante el trabajo de ojo que llevaba cuatro años activo y que el trabajo de protección del consultorio contenía pero no había eliminado del todo porque las cruces del Abundio, como Doña Erundina había explicado en múltiples ocasiones, eran de las que requieren trabajo sostenido y no tratamiento único.

Don Emigdio había salido con la expresión de siempre: el peso depositado en manos ajenas y la certeza reconfortante de que alguien estaba monitoreando la situación del Abundio con los instrumentos adecuados.

Las otras cuatro consultas habían sido de clientes que Chucho registraba en categorías que reflejaban el estado del mercado en ese período: dos clientes recurrentes con problemas que él clasificaba como en proceso de resolución, lo que significaba que volvían regularmente porque el problema no se había resuelto pero tampoco había empeorado, que era el estado óptimo para la rentabilidad del consultorio; un cliente nuevo referido por la señora Petra; y la última del día.

La última del día tenía veinticinco años y entró por la cortina de terciopelo morado con el paso de quien ha tomado una decisión que ha estado postergando y que ha decidido dejar de postergar.

Se llamaba Fernanda, aunque no se lo dijo a Chucho en la sala de espera porque había llegado exactamente cuando la consulta anterior terminaba y no había habido tiempo de sala de espera.

Chucho la registró en el cuaderno de notas con la velocidad de quien tiene que tomar una decisión de clasificación sin los dos minutos habituales de conversación preparatoria: joven, nerviosa en el sentido de quien está a punto de decir algo que le da vergüenza decir, sin alianza en el dedo aunque la edad y el contexto sugerían que la presencia o ausencia de alianza era información relevante, teléfono guardado en la bolsa y no en la mano, que era el gesto de quien ha decidido estar presente en lugar de estar conectada.

Probable asunto de corazón con elemento de vergüenza, escribió en el cuaderno.

Fernanda entró al adyton.

Se sentó.

Miró las cartas sobre la mesa.

Miró al Niño Fidencio.

Miró a Doña Erundina.

—Vengo a preguntar algo ridículo —dijo, con la honestidad desarmante de quien ha decidido que nombrar la vergüenza antes de que alguien más la nombre la hace más manejable.

—No hay preguntas ridículas —dijo Doña Erundina, que era la respuesta que siempre daba a esa apertura y que era verdad en el sentido de que veintidós años de consultas le habían demostrado que lo que los clientes consideraban ridículo era invariablemente lo más importante que traían.

—Quiero saber si voy a encontrar el amor —dijo Fernanda, con la velocidad de quien ha ensayado la frase para que salga antes de que el arrepentimiento la detenga.

Doña Erundina la miró durante el momento que la situación requería, que era el momento de quien está leyendo algo que está debajo de la pregunta y que necesita tiempo para ubicar exactamente dónde está.

Lo que vio no era la pregunta de alguien que no había encontrado el amor todavía. Era la pregunta de alguien que había encontrado algo que podía ser el amor o podía ser otra cosa y que necesitaba que alguien le dijera que lo que había encontrado era lo que creía que había encontrado.

Barajó las cartas con la paciencia de veintidós años.

Las extendió sobre el mantel negro con bordados dorados.

Las miró durante el tiempo exacto que la situación requería.

—Las cartas muestran —dijo, con la voz levemente más baja que usaba para las lecturas— que hay alguien que ya está en tu vida y que todavía no has visto de la manera correcta.

Fernanda se quedó inmóvil durante un momento.

—¿Cómo que no he visto de la manera correcta? —preguntó.

—Que está más cerca de lo que crees —dijo Doña Erundina—. Y que el obstáculo no es la distancia ni la ausencia. Es la manera en que lo estás mirando.

—¿Y cómo debería mirarlo?

—Las cartas no dicen cómo —dijo Doña Erundina—. Dicen que hay una manera diferente disponible que tú todavía no has probado.

Fernanda procesó eso con la concentración de quien está aplicando la información a una situación específica que solo ella conoce y que en ese momento estaba encajando con una precisión que le producía la mezcla de alivio y susto que produce cualquier cosa que confirma lo que uno ya sospechaba.

—¿Hay algo que pueda hacer? —preguntó.

—Hay un trabajo de apertura de percepción —dijo Doña Erundina—. No modifica la situación exterior. Modifica la manera en que la percibes. A veces eso es suficiente para que lo que ya existe se vuelva visible.

—¿Cuánto cuesta?

—La consulta básica fueron setecientos —dijo Doña Erundina—. El trabajo son ochocientos adicionales.

Fernanda abrió la bolsa, sacó el teléfono, abrió la app de transferencias.

—¿Acepta transferencia? —preguntó.

—La terminal está junto a la entrada —dijo Doña Erundina, que era la respuesta que daba desde que Chucho había instalado la terminal dos años antes y que cada vez la daba con mayor naturalidad.

Fernanda pagó y salió con la expresión de quien ha venido a hacer una pregunta ridícula y que ha salido convencida de que la pregunta tenía una respuesta razonable y de que esa respuesta era aplicable a su situación específica, aunque esa situación específica el narrador no la conoce y por lo tanto no puede confirmar si la respuesta era correcta, incorrecta o simplemente lo suficientemente verdadera como para ser útil, que era la categoría que Doña Erundina había identificado hace veintidós años como la más importante y la más ignorada de todas las categorías de verdad disponibles.

Doña Erundina cobró los setecientos pesos de la consulta básica y los ochocientos del trabajo de apertura de percepción, que Rigoberto registraría en el cuaderno de contabilidad bajo el rubro de servicios varios con el margen de utilidad del setenta y cuatro por ciento antes de impuestos que no se pagaban.

Le agradeció al Niño Fidencio con el gesto que era mitad protocolo y mitad costumbre genuina, que era exactamente la descripción que el narrador había dado al principio de este capítulo y que resulta ser también la

descripción más honesta de toda la relación de Doña Erundina con lo sagrado: mitad protocolo y mitad costumbre genuina, sin que las dos mitades se excluyan ni se expliquen del todo la una a la otra.

Apagó la mitad de las velas.

Dejó encendidas las que tenían trabajo que hacer.

Y se sentó en el sillón de masaje con el zumbido en el nivel más bajo, con el cuaderno de espiral de cubierta dorada sobre las rodillas y el cigarro del día todavía sin encender entre los dedos, a esperar al siguiente.

Porque siempre había un siguiente.

Eso sí lo podía predecir con certeza absoluta, sin necesidad de cartas, sin ambigüedad calculada, sin el sistema de señales de Chucho ni el conocimiento enciclopédico de la señora Petra ni el cuaderno de contabilidad de Rigoberto.

Lo podía predecir con certeza absoluta porque no era una predicción.

Era una observación.

Y observar bien era, había aprendido en veintidós años, la única forma de predicción que nunca fallaba.

EPÍLOGO

Por qué funciona

Y por qué seguirá funcionando

Este libro ha sido una novela.

Ha tenido personajes ficticios, situaciones inventadas, conversaciones que nadie tuvo exactamente como están escritas aunque todas tienen el material de conversaciones que ocurren todos los días en pasillos de mercados populares de todo el país. Ha tenido un narrador con agenda propia, que es el único tipo de narrador que existe aunque no todos lo admitan, y esa agenda ha sido la siguiente: demostrar que la distancia entre el Oráculo de Delfos y el Consultorio de Doña Erundina Archundia de Venegas es una distancia de vestuario y de siglo, no de naturaleza.

Ese argumento no requiere que el lector abandone su escepticismo.

Requiere que lo aplique de manera consistente.

El escepticismo selectivo, que es la variante más común del escepticismo disponible en el mercado de las actitudes intelectuales, funciona de la siguiente manera: uno se ríe de quien consulta a una tarotista en el Mercado de Sonora y esa misma tarde revisa su horóscopo en el teléfono con la misma atención con que revisa el clima. Uno juzga al político que llegó en camioneta blindada a preguntarle a Doña Erundina si iba a ganar la elección y ese mismo día toma una decisión importante basándose en lo que su instinto le dice, sin examinar de dónde viene ese instinto ni con qué información fue construido. Uno considera que don Emigdio Paredes

Cienfuegos es cómico por culpar al Abundio del estado de su Tsuru y simultáneamente atribuye sus propios problemas a factores externos que tienen exactamente el mismo nivel de evidencia que el ojo del Abundio.

El escepticismo consistente sería otro asunto.

El escepticismo consistente preguntaría lo mismo sobre todos los sistemas que ofrecen organizar la incertidumbre en un relato comprensible, sin hacer excepciones por clase social, por formato o por si el sistema usa un lenguaje que suena más científico o más espiritual. Y si ese escepticismo consistente se aplicara con rigor, descubriría que la diferencia entre consultar las cartas y consultar a un asesor de inversiones sobre el futuro del mercado accionario es una diferencia de precisión histórica pero no una diferencia de principio, porque los dos están en el negocio de convertir la incertidumbre del futuro en una narrativa del presente que le permita al consultante tomar una decisión con alguna sensación de apoyo.

Que el asesor de inversiones tenga más datos no lo hace más confiable en términos absolutos, como cualquier crisis financiera importante de los últimos cien años puede atestiguar.

Pero esta no es una defensa de la astrología ni de los amarres ni de los des cruzamientos.

Es una descripción de la función que esos sistemas cumplen, que es una función que cualquier sistema que ofrezca lo mismo cumpliría si el que la necesita se lo permitiera. La función es esta: que alguien que sabe escuchar dedique tiempo y atención completa a lo que una persona trae, sin juzgarla, sin reformular su problema en términos más manejables para el que escucha, y al final le comunique que lo que siente tiene un nombre, que el nombre tiene una causa, que la causa tiene una solución posible, y que esa solución está dentro del rango de lo que el cliente puede hacer.

Eso es lo que hace Doña Erundina.

Y es, curiosamente, también lo que hace cualquier terapeuta competente, cualquier médico que practica la medicina centrada en el paciente, cualquier coach ejecutivo que sabe escuchar antes de proponer, cualquier amigo que es buen amigo, cualquier madre que es buena madre.

La diferencia es que Doña Erundina cobra setecientos pesos y lo hace en el Pasillo B del Mercado de Sonora con una cortina de terciopelo morado y un sillón de masaje que zumba en el nivel más bajo.

Y que esa diferencia de formato hace que quienes podrían beneficiarse de los otros sistemas, y que por razones de acceso económico, geográfico o cultural no llegan a ellos, lleguen al Pasillo de los Milagros.

El secreto profundo de los sistemas proféticos que funcionan, y esta es la tesis que el Oráculo de Delfos ilustró durante novecientos años y que el Pasillo de los Milagros ilustra en escala reducida y con colmillos de oro, no está en la predicción del futuro.

Está en la organización de la incertidumbre dentro de un relato comprensible.

Cuando alguien llega a consultar al Oráculo de Delfos con la pregunta de si debe cruzar el río Halys y atacar Persia, lo que en realidad está pidiendo no es información sobre el resultado de la batalla. Está pidiendo permiso. Permiso para hacer lo que ya quiere hacer, permiso para no hacer lo que teme hacer, permiso para nombrar en voz alta ante una autoridad que lo valide lo que hasta ese momento solo existía como angustia interior sin forma.

La respuesta que el oráculo le da a Creso, que si cruza el río destruirá un gran imperio, es perfecta no porque prediga el futuro sino porque le da a Creso exactamente lo que vino a buscar: una narrativa que convierte su incertidumbre en un relato con estructura. Hay una acción posible. La acción tiene consecuencias. Las consecuencias son significativas. El consultante es el protagonista de una historia que tiene consecuencias, no el espectador pasivo de un caos que no lo incluye.

Que Creso haya interpretado mal la profecía es su problema.

El oráculo cumplió su función.

Cuando don Emigdio Paredes Cienfuegos llega al Pasillo de los Milagros con su Tsuru, su próstata y su vecino Abundio, lo que en realidad está pidiendo tampoco es una predicción del futuro. Está pidiendo que alguien valide que su angustia tiene una causa, que la causa tiene un nombre, y que el nombre tiene un responsable que no es él. La vejez del Tsuru, el deterioro gradual del cuerpo, la irreversibilidad de ciertos procesos: esas son las verdades que don Emigdio no puede manejar. El Abundio es la verdad que sí puede manejar, porque el Abundio es un problema externo y por lo tanto un problema que puede trabajarse, contenerse y eventualmente resolverse, a diferencia de los otros problemas que no tienen esa propiedad.

Doña Erundina lo sabe.

Y le da a don Emigdio lo que vino a buscar, que no es la verdad completa sino la verdad útil, que no siempre es la misma cosa pero que a veces es la única cosa disponible.

¿Es eso un fraude?

El narrador, que prometió al principio de este libro no resolver las preguntas que el libro plantea, va a mantener esa promesa en este punto también y va a dejar la respuesta en el lugar donde la evidencia la deja: en el terreno incómodo donde las categorías simples no alcanzan.

Lo que sí puede decir, y lo dice con la convicción de quien ha pasado once capítulos acumulando evidencia, es lo siguiente:

Doña Erundina no es más deshonesto que cualquier sistema que vende certeza sobre un futuro que nadie puede conocer con precisión. No es más manipuladora que cualquier institución que construye su autoridad sobre la asimetría de información entre quien sabe y quien necesita saber. No es

más rentable que cualquier industria que monetiza el miedo y la esperanza, que son los dos combustibles más abundantes y más renovables de la condición humana.

Es, en el sentido más literal posible, un producto de su tiempo y de su contexto.

Como lo fue la Pitia.

Como lo son todos los sistemas que sobreviven suficiente tiempo para ser estudiados, que es porque satisfacen algo que nada más satisface de la misma manera, aunque ese algo no sea lo que anuncian en el letrero.

El letrero de Delfos decía conócete a ti mismo.

El letrero del Pasillo de los Milagros dice CONSULTAS \$150 · AMARRES \$500 · DESCRUZAMIENTOS PREVIA CITA.

El producto que los dos entregan a quien sabe recibirlo es, en lo esencial, el mismo: el espacio para nombrar lo que uno trae, la escucha que lo recibe sin juzgarlo, y la narrativa que lo convierte en algo que tiene orden, aunque ese orden sea provisional y aunque la narrativa necesite revisarse la semana siguiente.

Mientras el ser humano produzca incertidumbre, que es su condición natural e irreversible, habrá demanda para quien sepa organizarla en un relato comprensible.

Habrà demanda para Delfos.

Habrà demanda para el Pasillo de los Milagros.

Y habrá demanda para el lector que terminó este libro sintiéndose superior a don Emigdio y a Guadalupe y a la licenciada Fuentes y al político sin nombre, y que mañana por la mañana, antes de hacer cualquier cosa importante, va a revisar qué dice el horóscopo de su signo.

No porque crea.

Sino porque nunca se sabe.

Que es, al final de todo, exactamente la misma razón por la que Creso cruzó el río Halys.

Y exactamente la misma razón por la que el siguiente ya está esperando afuera, junto a la cortina de terciopelo morado, lista para entrar cuando Doña Erundina asoma la cabeza y dice:

—¿Siguiente?